Urgences-santé Rapport annuel de gestion 2012-2013

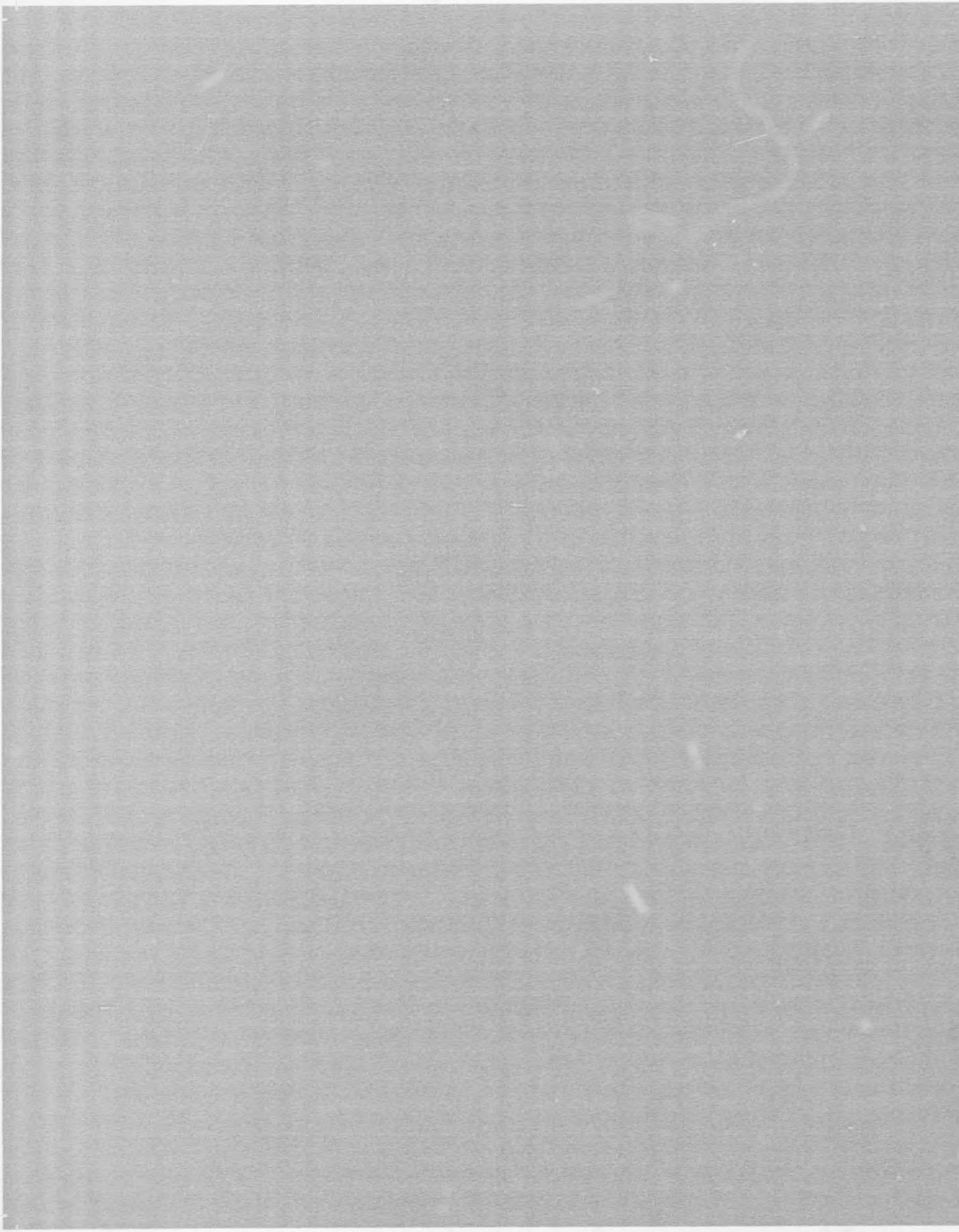
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012 2013

Urgences-santé
Québec

www.urgences-sante.qc.ca

Urgences-santé
Québec

urgencesant_rapportannuel.indd 1 13-06-27 09:13



Le rapport annuel est produit par le service des communications de la Corporation d'urgences-santé.

MD Héros en trente est une marque déposée propriété de la Fondation des maladies du coeur du Québec.

Le générique masculin est utilisé dans ce document uniquement dans le but d'alléger le texte.

Toutes les données nominatives et quantitatives inscrites dans ce rapport annuel ont été compilées et comptabilisées entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013, année financière de la Corporation d'urgences-santé.

Sur demande, d'autres formats du rapport annuel peuvent être produits pour répondre aux besoins des personnes aux prises avec une incapacité visuelle.

Urgences-santé tient à remercier tous ceux et celles qui ont participé de près ou de loin à ce rapport annuel.

Urgences-santé ayant à cœur l'environnement, ce document a été imprimé en quantité limitée sur un papier recyclé.

www.urgences-sante.qc.ca

Urgences-santé
Québec

ADRESSES:

Centre administratif
3232, rue Bélanger
Montréal (Québec)
H1Y 3H5

Centre opérationnel Nord
2559, boul. Chomedey
Laval (Québec)
H7T 2R2

Centre opérationnel Est
6660, rue Jarry Est
St-Léonard (Québec)
H1P 3K8

Centre opérationnel Ouest
7440, rue St-Patrick
LaSalle (Québec)
H8N 0A1

Dépôt légal : 2e trimestre 2013
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN 978-2-550-68096-3 (imprimé)
ISBN 978-2-550-68097-0 (PDF)

13-08-27 09:13

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président et directeur général 4
Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents 5

Le contexte et les faits saillants 6

SECTION 1 - La Corporation d'urgences-santé 8
Mission 9
Vision 9
Valeurs 10
Philosophie de gestion 10
Territoire et clientèle 10
Membres du conseil d'administration 11
Organigramme 12
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics 12
Sommaire des principaux résultats 13

SECTION 2 - Résultats du plan stratégique 2012-2015 16
Enjeu 1 : une réponse adéquate aux besoins de la population 17
Enjeu 2 : une organisation harmonisée au réseau de la santé et des services sociaux et à nos partenaires 20
Enjeu 3 : une organisation performante et apprenante 22
Présentation des résultats par rapport aux engagements pris dans la déclaration de services aux citoyens 24

SECTION 3 - Utilisation des ressources 28
Ressources humaines et environnement de travail 29
Ressources informationnelles 33
Ressources budgétaires et financières 34

SECTION 4 - Autres exigences 35
Accès à l'égalité en emploi 36
Développement durable et changements climatiques 39
Emploi et qualité de la langue française 47
Protection des renseignements personnels et accès à l'information 47
Politique de financement des services publics 47
Suivi des recommandations du vérificateur général du Québec 48
Boni au rendement 48
Mesures de réduction de dépenses 48

SECTION 5 - États financiers 49
La déclaration de la Corporation 50
Rapport de la direction 51
Rapport de l'auditeur indépendant 52
États financiers 53
État des résultats et de l'excédent cumulé 53
État de la situation financière 54
État de la variation de la dette nette 55
État des flux de trésorerie 56
Notes complémentaires 57
Renseignements complémentaires sur certaines activités de la Corporation (non audités) 71

02005_rapportannuel.indd 1 13-06-27 09:12

MOT DU PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL

AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES, LA CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ A DÉPLOYÉ DES EFFORTS QUI ONT MARQUÉ D'UNE MANIÈRE ÉLOQUENTE LES PERFORMANCES DE L'ORGANISATION. LE FRUIT DE CE TRAVAIL S'EST RÉVÉLÉ TOUT PARTICULIÈREMENT EN 2012-2013.

Pour une organisation publique comme Urgences-santé, qui a le mandat d'assurer l'efficacité de tous les maillons de la chaîne d'intervention préhospitalière, les résultats se mesurent bien au-delà du seul transport ambulancier. La qualité des soins prodigués à la population, le taux de survie dans les cas critiques et la satisfaction de la clientèle sont des ancrages fondamentaux de notre mission qui non seulement forgent nos valeurs, mais guident chacune de nos décisions. C'est cette vision organisationnelle et cette philosophie de gestion qui nous auront permis d'atteindre des résultats, dont plusieurs surpassent les attentes.

Grâce à la formation continue de nos employés et à la rigueur de nos processus d'amélioration continue, nos équipes atteignent un taux de conformité aux protocoles cliniques qui dépasse les cibles, lesquelles sont fixées à 95 %. À terme, c'est la qualité des soins cliniques aux patients qui a été rehaussée.

Notre temps d'intervention systémique s'est à nouveau amélioré grâce à la formation que nous offrons aux premiers répondants à Montréal, à notre implication assidue dans la formation des citoyens par l'intermédiaire de notre escouade *Héros en trente*[MD], à l'implantation de défibrillateurs externes automatisés dans les autopatrouilles du Service de police de Laval ainsi qu'à notre performance opérationnelle. Conséquemment, le taux de survie de nos patients pour les cas critiques est passé de 27 % à 42 % en quatre ans.

L'engagement de nos employés, leurs valeurs éthiques et leur souci de bien servir la population auront permis d'atteindre un taux de satisfaction de notre clientèle de 97 %. C'est la confiance des citoyens dans la qualité du service public qui est ainsi valorisée.

Au surplus, ces résultats sont marquants parce qu'ils ont été atteints malgré une croissance significative du nombre de transports, le tout réalisé en maintenant l'équilibre budgétaire.

Ces résultats ont été possibles grâce à la réalisation efficace de notre *Plan stratégique 2008-2011* qui a requis l'investissement de chaque membre de notre personnel que je tiens à saluer et à remercier.

L'année 2012-2013 fut ainsi une année charnière. Notre transition vers le *Plan stratégique 2012-2015* a requis des énergies importantes de l'ensemble de nos équipes. Nous avançons ainsi vers une nouvelle étape fondamentale de notre développement dans un contexte où les enjeux sont névralgiques.

Les changements démographiques et géographiques exercent des pressions considérables sur la capacité de l'organisation. D'une part, le vieillissement de la population pourrait complexifier la nature clinique des cas. Il risque aussi de concentrer la demande en services préhospitaliers d'urgence autour de nouveaux pôles nécessitant ainsi la révision des modes de déploiement des véhicules sur le territoire.

02006 rapportannuel.indd 2 13-06-27 09:12

D'autre part, le système de santé fait face à des défis, notamment en termes de capacité de ses urgences. Pour Urgences-santé, cet état de fait a des conséquences directes sur nos opérations.

Ce sont là des enjeux que nous abordons avec grande rigueur puisque nous poursuivons sur la voie de la qualité. Nous implanterons un nouveau plan d'assurance qualité et de gestion intégrée des risques ainsi qu'un plan d'audit interne.

Ces initiatives témoignent de l'imputabilité de notre gestion administrative et de notre volonté affirmée d'être et de demeurer un modèle d'excellence et de professionnalisme dans la dispensation et la gestion des soins et des services préhospitaliers d'urgence.

Pour y arriver, nous avons le privilège de compter sur des techniciens ambulanciers paramédics, des répartiteurs médicaux d'urgence, des équipes de support aux opérations et à la logistique et du personnel administratif qui s'investissent d'une manière remarquable. Leur talent, leur dévouement et leur professionnalisme sont à la base de notre succès. Je tiens à souligner leur sens des valeurs humaines et la qualité de leur travail.

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de la Corporation d'urgences-santé :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques ;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats ;
- affichent des informations exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent *Rapport annuel de gestion*, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars 2013.

Nicola D'Ulisse
Président et directeur général

02005_rapportannuel.indd 3 13-06-27 09:12

LE CONTEXTE ET LES FAITS SAILLANTS

PLAN STRATÉGIQUE 2012-2015

L'exercice 2012-2013 a été une année charnière marquée par la fin des travaux entourant le *Plan stratégique 2008-2011* et la définition de nouvelles orientations stratégiques.

Les orientations du *Plan stratégique 2012-2015* de la Corporation d'urgences-santé dressent le portrait des objectifs qu'elle s'engage à atteindre au cours des prochaines années. Elles visent la concertation des actions et la mobilisation de l'ensemble des employés de la Corporation vers la réalisation d'objectifs communs, toujours dans le but d'assurer à la population de Montréal et de Laval des services préhospitaliers d'urgence de qualité, efficaces et appropriés.

Conformément aux priorités du *Plan stratégique 2008-2011*, la qualité des soins demeure la pierre angulaire des actions de la Corporation. À partir de ces enjeux, des efforts continus seront déployés afin d'améliorer la performance de la chaîne d'intervention préhospitalière en collaboration avec l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux et des partenaires de la Corporation.

Ce plan stratégique a été élaboré en partenariat avec les dirigeants de la Corporation ainsi que plusieurs intervenants provenant de divers secteurs du milieu préhospitalier. Des consultations à l'interne et à l'externe ont permis de dégager les tendances et les obstacles auxquels la Corporation devra faire face dans les prochaines années. Ce sont ces constats qui ont guidé l'élaboration des principaux enjeux et orientations stratégiques présentés dans ce plan. Les objectifs, les indicateurs et les cibles ont été développés en fonction de la capacité de réalisation et des ressources financières et humaines à notre disposition.

Ce plan a été adopté par le conseil d'administration de la Corporation le 24 avril 2012 et, conformément aux exigences, il a été soumis au ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Cependant, compte tenu du changement de gouvernement survenu le 4 septembre 2012, le *Plan stratégique 2012-2015* demeure en attente de son approbation par l'Assemblée nationale. Au 31 mars 2013, cette étape du processus gouvernemental n'a pas été franchie. La publication du *Plan stratégique 2012-2015* a alors inévitablement été retardée. Dans ce contexte, la présentation des résultats de l'exercice 2012-2013 sera effectuée en fonction des lignes directrices prévues au *Plan stratégique 2012-2015*.

Dans l'attente de l'approbation finale, la Corporation a poursuivi ses travaux de planification en élaborant des plans d'action pour chacune des directions visant la réalisation des objectifs du *Plan stratégique 2012-2015*.

02005_rapportannuel.indd 4 13-06-27 09:12

L'EFFICACITÉ DE LA CHAÎNE D'INTERVENTION DONNE DES RÉSULTATS

Les efforts déployés au cours des dernières années ont permis de faire passer notre temps d'intervention systémique de 7,17 à 7,04 minutes pour l'exercice 2012-2013. Ce sont les initiatives de renforcement de la chaîne d'intervention préhospitalière qui sont à la base de cette performance.

Le taux de survie pour les cas critiques atteint maintenant 42,6 %. En 2012-2013, la Corporation a complété l'implantation des défibrillateurs externes automatisés dans une vingtaine d'autopatrouilles du Service de police de Laval. Il s'agit d'une nouvelle étape pour améliorer les services aux Lavallois.

Le maintien des compétences des techniciens ambulanciers paramédics aura permis d'atteindre des taux de conformité qui dépassent les cibles, lesquelles sont fixées à 95 %.

LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Lors de l'exercice financier précédent, Urgences-santé a pris un temps d'arrêt pour réévaluer la méthodologie qui mesure la satisfaction de la clientèle. Cet exercice de révision a été complété dans le présent exercice. Avec les experts externes d'Ad hoc recherche, une enquête de satisfaction a été menée du 6 au 15 février 2013. Les résultats démontrent un indice de satisfaction de 97 %, une performance remarquable dans un contexte de soins où les usagers des services préhospitaliers d'urgence sont en détresse.

LE PREMIER COLLOQUE EN RECHERCHE PRÉHOSPITALIÈRE

Le 23 novembre 2012, Urgences-santé a organisé le 1er Colloque sur la recherche scientifique préhospitalière, conjointement avec le département de médecine préhospitalière et le Centre de recherche de l'Hôpital du Sacré-Cœur. Lors de l'événement, 11 chercheurs ont présenté le résultat de leurs recherches à un peu plus de 70 participants, favorisant ainsi le transfert de connaissances.

Il importe de souligner que la première recherche effectuée dans le cadre du *Programme visant la participation d'Urgences-santé dans la recherche avec ses partenaires*, intitulée *Does Prehospital Nitroglycerin for Chest Pain Cause Hypotension in Acute Inferior Wall STEMI? A Retrospective Cohort Study*, a connu une diffusion internationale. Ce fut le cas lors du *National Association of Emergency Medical Services Physicians Annual Meeting* à Bonita Springs, en Floride, de même qu'au *Canadian Association of Emergency Physicians Annual Meeting* à Vancouver. Cette recherche a remporté le premier prix de la *6e journée annuelle de recherche clinique en médecine d'urgence* du département de médecine de famille et de médecine d'urgence de l'Université de Montréal et le 3e prix du concours scientifique du *29e congrès de l'Association des médecins d'urgence du Québec*.

LES MANIFESTATIONS ÉTUDIANTES

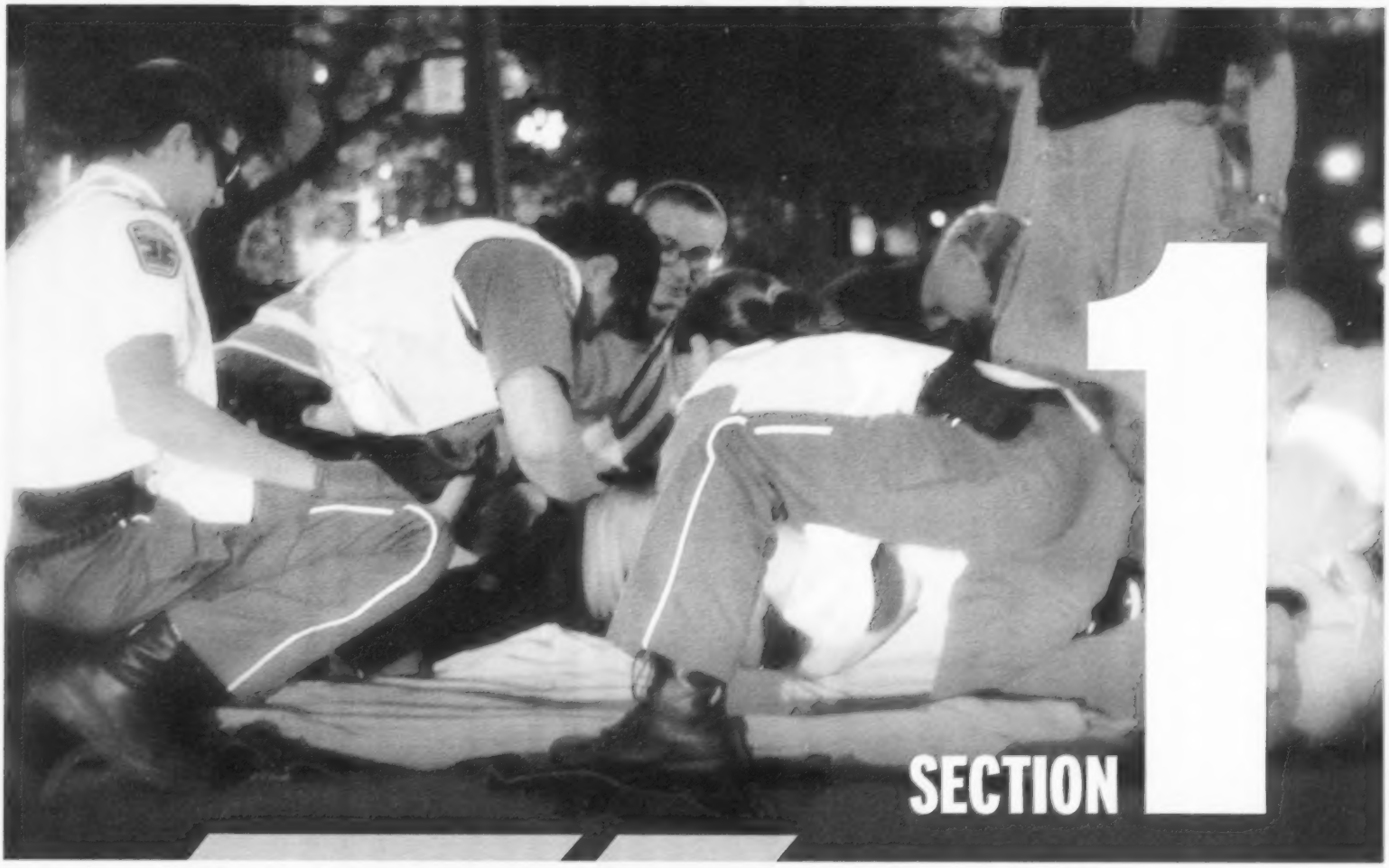
Les équipes d'Urgences-santé ont été fort sollicitées pendant la période de manifestations étudiantes au printemps 2012. Des ressources supplémentaires ont été requises, en particulier pour l'équipe spécialisée du Groupe d'intervention médicale tactique. Les équipes de techniciens ambulanciers paramédics ont réalisé 248 interventions et ont transporté 102 personnes sur une période de 130 jours de manifestation, dont 65 consécutifs.

LE VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Depuis plusieurs années, le vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation dans son Rapport déposé à l'Assemblée nationale du Québec sur la conformité de la Corporation.

02005_rapportannuel.indd 5 13-09-27 09:12

LA CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ



LA CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

MISSION

Assurer à la population de Montréal et de Laval des services préhospitaliers d'urgence de qualité, efficaces et appropriés, afin de réduire la mortalité et la morbidité associées aux conditions médicales urgentes de notre clientèle.

Ces services comprennent :
- un Centre de communication santé ;
- les soins préhospitaliers d'urgence, le transport par ambulance ainsi que le transport interétablissements.

Urgences-santé a également la responsabilité de planifier, d'organiser, de coordonner et d'évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière sur les territoires qu'elle dessert.

VISION

- Être un modèle d'excellence et de professionnalisme dans la dispensation et la gestion des soins et des services préhospitaliers d'urgence en plus d'être un centre de référence du savoir.
- Être un « maillon fort » et reconnu de la chaîne d'intervention des services préhospitaliers d'urgence intégrée au réseau de la santé et des services sociaux.
- Être reconnue pour sa culture corporative basée sur le respect des personnes et l'amélioration continue, dans une organisation capable d'être à l'écoute, d'apprendre et de résoudre les problèmes.

LA CHAÎNE D'INTERVENTION PRÉHOSPITALIÈRE [1]

[1] Rapport Dicaire (2000)

02005_rapportannuel.indd 7 13-06-27 09:12

VALEURS

Au nombre de six, les valeurs organisationnelles d'Urgences-santé s'inspirent à la fois de la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise* et des valeurs promues dans l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux :

Le code d'éthique d'Urgences-santé énonce ces valeurs fondamentales de l'organisation et sert de base à l'élaboration des règlements, politiques, procédures et protocoles.

PHILOSOPHIE DE GESTION

Afin de s'assurer que les décisions prises individuellement et collectivement respectent les valeurs préconisées, Urgences-santé s'est dotée d'une philosophie de gestion basée sur ces éléments fondamentaux de gestion :

- la définition des rôles, le partage des rôles et le respect de chacun dans ces rôles ;
- la responsabilisation avec la délégation des pouvoirs requis ;
- la reconnaissance de la contribution de chacun et de l'équipe ;
- la rigueur administrative, tout en agissant avec discernement et jugement ;
- les actions centrées sur les résultats mesurables, mesurés et divulgués ;
- l'imputabilité et la reddition de compte ;
- des mécanismes de communication favorisant les échanges d'information directs et personnalisés ;
- le développement de comportements socialement responsables et la promotion d'initiatives en matière d'environnement et de développement durable ;
- l'élimination du danger à la source dans la gestion de la santé et de la sécurité au travail.

Cette philosophie de gestion guide les actions et permet de faire évoluer la culture organisationnelle vers une organisation mobilisatrice, apprenante et performante.

TERRITOIRE ET CLIENTÈLE

Urgences-santé répond à tous les appels nécessitant des interventions en soins d'urgence sur son territoire.

Urgences-santé dessert une population de 2,3 millions de personnes réparties sur les îles de Montréal et de Laval, un territoire d'une superficie de 744 kilomètres carrés.

Urgences-santé est un partenaire du réseau de la santé et plus particulièrement sur les territoires de Montréal et de Laval alors qu'il comprend 18 centres hospitaliers de soins généraux, spécialisés et universitaires, 3 centres hospitaliers de soins psychiatriques, 2 centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés pédiatriques et 13 centres de santé et de services sociaux.

Au nombre de ses particularités, la région métropolitaine compte notamment un aéroport international, un important réseau de transport en métro, un port, une raffinerie, un transport dense et complexe comptant plusieurs ponts, une concentration d'édifices à bureaux et un grand nombre de personnes affluant au centre-ville.

02005_rapportannuel.indd 6 13-06-27 09:12

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
M. Nicola D'Ulisse
Président et directeur général
Corporation d'urgences-santé

REPRÉSENTANT DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL
Poste vacant

REPRÉSENTANT DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC
Dr Gilles Bourgeois
Médecin-conseil
Institut national d'excellence en santé et en services sociaux
2e vice-président

REPRÉSENTANT DES DIRECTEURS GÉNÉRAUX DES ÉTABLISSEMENTS QUI EXPLOITENT LES CENTRES HOSPITALIERS DU TERRITOIRE
M. Jean-François Foisy (depuis juin 2012)
Directeur général
Hôpital Santa Cabrini

REPRÉSENTANT DES COORDONNATEURS DES SALLES D'URGENCE SITUÉES DANS LES INSTALLATIONS MAINTENUES PAR LES ÉTABLISSEMENTS QUI EXPLOITENT LES CENTRES HOSPITALIERS DU TERRITOIRE
Dr Rick Mah
Chef du département de l'urgence
Centre hospitalier de St. Mary

REPRÉSENTANT DU MILIEU ÉCONOMIQUE ET DES AFFAIRES DU TERRITOIRE DE LA CORPORATION
M. Bertrand Bolduc
Pharmacien propriétaire
Gentès et Bolduc pharmaciens
Secrétaire

REPRÉSENTANTE DE LA VILLE DE LAVAL
Mme Francine Légaré (jusqu'en septembre 2012)
Présidente du Conseil de Ville de Laval
Conseillère municipale de la Ville de Laval

REPRÉSENTANTE DE LA VILLE DE MONTRÉAL
Mme Susan Clarke
Conseillère municipale de la Ville de Montréal

REPRÉSENTANT DES SALARIÉS DE LA CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ
M. Todd Sorel (jusqu'en janvier 2013)
Technicien ambulancier paramédic en soins avancés

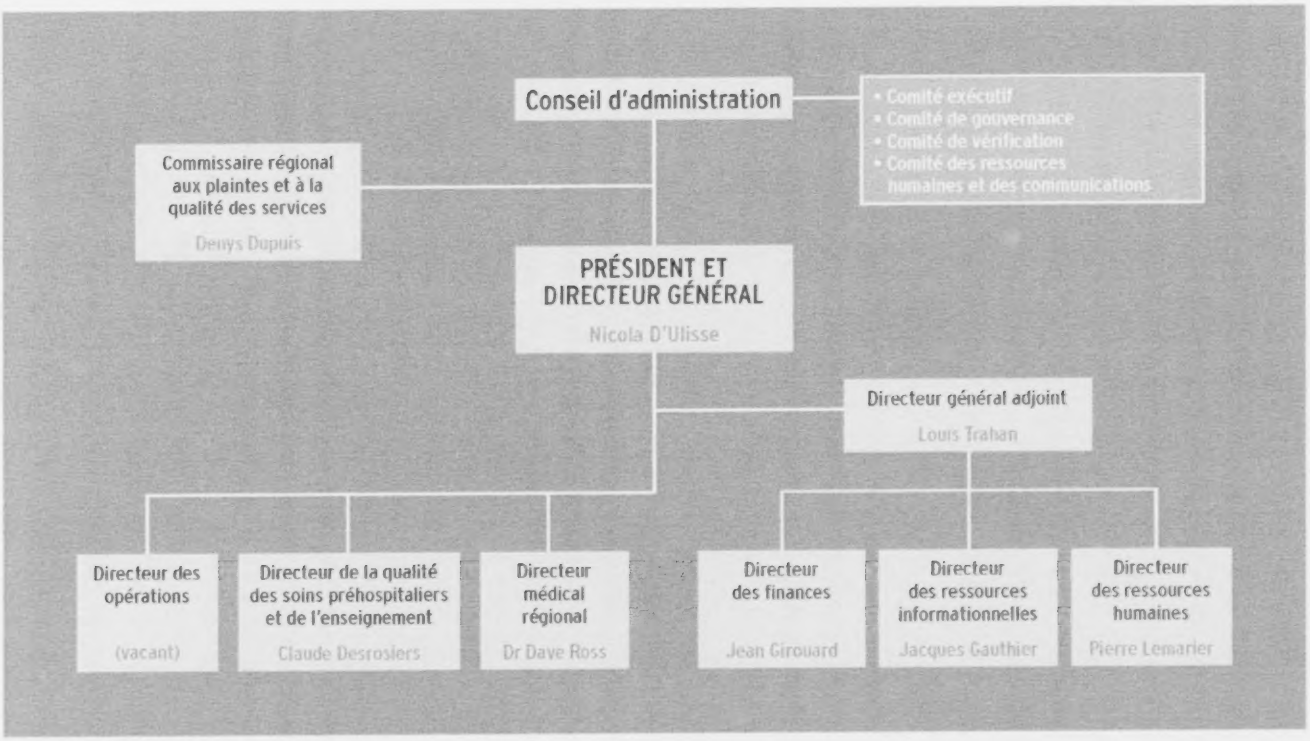
REPRÉSENTANT DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LAVAL
M. Claude Desjardins
Président et directeur général
Agence de la santé et des services sociaux de Laval
1er vice-président

REPRÉSENTANTE DES USAGERS
Mme Guylaine Charrois (depuis juin 2012)
Présidente
LocPharm

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION S'EST DOTÉ DE QUATRE SOUS-COMITÉS :
Le Comité exécutif
Le Comité de gouvernance
Le Comité de vérification
Le Comité des ressources humaines et des communications

02005_rapportannuel.indd 9 13-08-27 09:12

ORGANIGRAMME



CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Dans l'exercice de leurs fonctions, les administrateurs du conseil d'administration d'Urgences-santé sont tenus de respecter le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*.

Les administrateurs sont également régis par le *Code d'éthique d'Urgences-santé*, lequel a été adopté par le conseil d'administration le 25 janvier 2011. Le Code d'éthique est accessible sur le site Web d'Urgences-santé.

En 2012-2013, aucun cas n'a dû être traité en vertu du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*.

02005_rapprtannuel.indd 10 13-06-27 09:12

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

EN JEU 1

Une réponse adéquate aux besoins de la population

Orientation 1.1	Répondre adéquatement aux besoins de la population et du réseau par une offre de service adaptée et actualisée	
Axes d'intervention	Principaux résultats	Page
L'offre de service	Temps réponse systémique aux appels de priorité 1: de 7,17 minutes en 2011-2012 à 7,04 minutes en 2012-2013. Taux de survie aux arrêts cardiorespiratoires: 34,5 % en 2010-2011 à 42,6 % en 2011-2012. * *Les statistiques du taux de survie sont toujours générées dans l'année suivant l'année de référence.* Taux de conformité aux protocoles cliniques dépasse les cibles, lesquelles sont fixées à 95 %. Résultats du sondage de satisfaction de la clientèle démontrent que 97 % des usagers sont satisfaits, dont 85 % sont très satisfaits.	17
Le développement des pratiques préhospitalières	Adoption du programme visant la participation à des programmes de recherche avec les partenaires. Organisation du *1er Colloque en recherche scientifique préhospitalière*. Participation au développement de 27 nouveaux protocoles en soins avancés. Ces protocoles sont en attente d'approbation finale du Collège des médecins.	19

02005_rapprtannuel.indd 11 13-06-27 09:12

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

EN JEU 2

Une organisation harmonisée au réseau de la santé et des services sociaux et à ses partenaires

Orientation 2.1	Soutenir la mise en place d'un système préhospitalier efficient	
Axes d'intervention	Principaux résultats	Page
La mobilisation de la chaîne d'intervention préhospitalière	Formation de 1 800 citoyens dans le cadre du déploiement du programme *Héros en trente*[40]. Déploiement des défibrillateurs externes automatisés dans une vingtaine d'autopatrouilles du Service de police de la Ville de Laval. Début des travaux de révision du processus de validation de l'adresse entre Urgences-santé et le Service 9-1-1 de la Ville de Laval.	20
La collaboration avec les partenaires	Mise à jour des ententes avec les premiers répondants du Service de sécurité incendie de Montréal et de la Ville de Côte Saint-Luc. Révision de l'*Entente sur la répartition des patients en ambulance* en collaboration avec les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux.	21

Orientation 2.2	Optimiser l'utilisation des ressources en fonction des orientations ministérielles	
Axes d'intervention	Principaux résultats	Page
Le contrôle budgétaire	Respect global des objectifs de compression gouvernementaux.	21
L'engagement envers le développement durable	Déploiement du *Plan d'action en développement durable 2012-2015* de la Corporation. Diminution de la consommation en carburant de l'ordre de 9,6 % des nouveaux véhicules ambulanciers.	21

02005_rapportannuel.indd 12 13-06-27 09:12

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

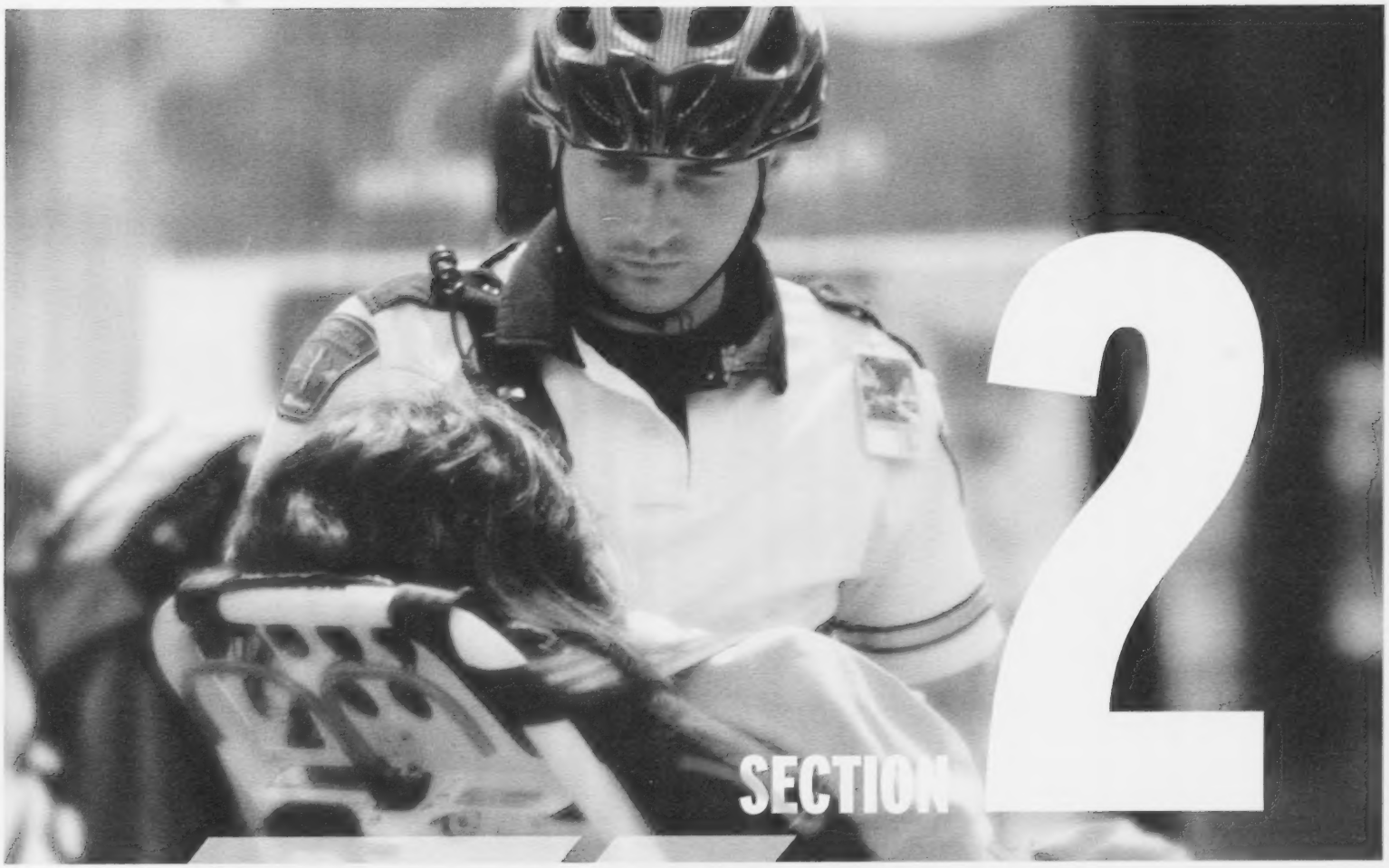
EN JEU 3

Une organisation performante et apprenante

Orientation 3.1	Améliorer la performance organisationnelle	
Axes d'intervention	Principaux résultats	Page
Le maintien et le développement des compétences	Respect des cibles de formation continue pour l'ensemble des employés cliniques actifs, soit 32 heures par année. Poursuite de l'appui à l'administration du *Programme national d'intégration clinique*. Préparation en cours du *Plan de gestion de carrière* en fonction des orientations en matière de développement de la main-d'œuvre.	22
La gestion performante et imputable	Élaboration du plan global d'assurance qualité. Plan d'audit en préparation. Début des travaux relatifs au développement d'un système de gestion intégrée des risques.	23
La communication efficace	Tenue d'une rencontre annuelle des employés dans un cadre d'échanges interactifs. Élaboration d'un plan de communication prévue au cours de la prochaine année.	23

02005_rapportannuel.indd 13 13-09-27 09:12

RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE 2012-2015



SECTION 2

EN JEU 1

Une réponse adéquate aux besoins de la population

Conformément à sa mission, le rôle premier d'Urgences-santé est d'offrir un service préhospitalier d'urgence qui répond aux besoins de la population qu'elle dessert. Cependant, des changements démographiques et géographiques exercent des pressions considérables sur la capacité de l'organisation à subvenir à ces besoins. D'une part, le vieillissement de la population pourrait complexifier la nature clinique des cas. Il risque aussi de concentrer la demande en services préhospitaliers d'urgence autour d'établissements tels que les résidences de personnes aînées ou les centres d'hébergement et de soins de longue durée nécessitant ainsi la révision des modes de déploiement des véhicules sur le territoire. D'autre part, de l'engorgement du système de santé et particulièrement des salles d'urgence découle une utilisation prolongée des ressources d'Urgences-santé attribuable aux délais supplémentaires de prise en charge du patient dans les établissements receveurs. Urgences-santé devra alors adapter et actualiser son offre de service pour répondre de façon adéquate aux besoins de la population qu'elle dessert.

ORIENTATION 1.1 :

Répondre adéquatement aux besoins de la population et du réseau par une offre de service adaptée et actualisée

CONTEXTE LIÉ À L'ORIENTATION

Afin de maintenir les performances opérationnelles, malgré la croissance du nombre de transports ainsi que les pressions qu'imposent les éléments contextuels qui risquent d'influencer l'offre de service, Urgences-santé cible deux axes d'intervention, soit l'adaptation de l'offre de service et le développement des pratiques préhospitalières.

AXE : L'OFFRE DE SERVICE

Au cours des prochaines années, Urgences-santé entreprendra plusieurs projets visant la révision et l'adaptation des modes opérationnels de la Corporation. Des efforts seront aussi fournis afin de revoir les modes de déploiement en fonction des projets de construction et d'amélioration du réseau routier, des mouvements démographiques et des événements spéciaux qui marquent le territoire. L'effet des modifications de l'offre de service sera évalué par le niveau de satisfaction de la clientèle. Ce processus rétroactif devra être encadré d'une méthodologie de mesure et d'outils fiables permettant la collecte de données, la formulation de conclusions significatives et de recommandations pertinentes.

02005_rapportannuel.indd 15 13-06-27 09:12

RÉSULTATS 2012-2013

Le temps réponse systémique aux appels de priorité 1, c'est-à-dire le temps entre le moment où un incident est rapporté au Centre de communication santé et le moment où une ressource arrive sur les lieux, que ce soit les premiers répondants ou une équipe d'Urgences-santé, est passé de 7,17 minutes en 2011-2012 à 7,04 minutes en 2012-2013, et ce, malgré une augmentation du nombre de transports facturés de l'ordre de 1,3 % comme le démontre le tableau ci-dessous.

VOLUME D'ACTIVITÉS

	Année financière	
	2012-2013	2011-2012
Appels reçus	373 119	363 027
9-1-1	326 114	316 556
Interétablissements	47 005	46 471
Affectations	291 780	285 113
Interventions	267 023	263 610
Transports facturés	228 108	226 244

TEMPS RÉPONSE SYSTÉMIQUE

2012
2013

7.04
MINUTES

2011
2012

7.17
MINUTES

Il est scientifiquement reconnu que les manœuvres de réanimation et de défibrillation débutées rapidement ont des effets significatifs sur les chances de survie des victimes d'arrêts cardiorespiratoires. En fait, en l'absence de manœuvres de réanimation, la probabilité de survie diminue de 7 à 10 % par minute. Le taux de survie aux arrêts cardiorespiratoires est donc un indicateur clé de l'amélioration de l'état de santé du patient permettant non seulement de mesurer les performances opérationnelles, mais aussi de réduire la mortalité et la morbidité qui est l'objectif premier de l'intervention préhospitalière.

Dans le *Rapport clinique annuel* présenté à la Direction médicale nationale des services préhospitaliers d'urgence le 13 mai 2013, le taux de survie aux arrêts cardiorespiratoires se chiffre à 42,6 % pour l'année 2011-2012. En 2010-2011, le taux de survie s'élevait à 34,5 %. Cela représente donc une hausse significative et témoigne des efforts déployés afin d'optimiser la chaîne d'intervention préhospitalière. Précisons que les statistiques du taux de survie sont toujours générées dans l'année suivant l'année de référence.

02005 rapportannuel.indd 16 13-06-27 09:12

En 2012-2013, la Corporation a également entrepris une réflexion visant à réviser la méthode d'évaluation de la satisfaction de la clientèle. Cette réflexion a permis de retenir des éléments de mesure de la satisfaction plus significatifs et d'assurer une meilleure analyse et interprétation des données. Dans cette optique, un nouveau questionnaire a été développé en collaboration avec la firme Ad hoc recherche, et 500 entrevues téléphoniques ont été réalisées du 6 au 15 février 2013.

À cet égard, 97 % des nos usagers 9-1-1 se sont montrés satisfaits, dont 85 % très satisfaits. D'ailleurs, l'évaluation de chacune des dimensions des services révèle des taux de satisfaction exceptionnels se situant à plus de 90 % d'usagers satisfaits. Les résultats du sondage à la clientèle 2012-2013 confirment l'excellence et le professionnalisme des services de la Corporation.

AXE : LE DÉVELOPPEMENT DES PRATIQUES PRÉHOSPITALIÈRES

Compte tenu de sa taille et de sa structure, Urgences-santé a la possibilité de participer à des projets de recherche avec ses partenaires. Que ce soit par sa relation avec le département de médecine préhospitalière de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal ou avec d'autres intervenants, Urgences-santé souhaite élargir le savoir préhospitalier afin d'en faire profiter l'ensemble du système préhospitalier et la population. L'élaboration d'un plan visant à accroître la participation d'Urgences-santé à des recherches structurées favorisera le développement de nouveaux savoir-faire et protocoles, la participation à des projets pilotes et la publication des résultats de recherche pouvant nettement améliorer l'offre et la qualité des services.

RÉSULTATS 2012-2013

Le 24 avril 2012, le conseil d'administration de la Corporation a adopté le *Programme visant la participation d'Urgences-santé dans la recherche avec ses partenaires*. Le programme prévoit un processus de cheminement de ce type de demande pour franchir tous les paliers hiérarchiques de l'organisation afin d'assurer que les projets sélectionnés sont d'intérêt corporatif. Actuellement, huit projets de recherche suivent leur cours conformément au programme en vigueur.

Le 23 novembre 2012, la Corporation a mis sur pied le *1er Colloque en recherche scientifique préhospitalière* organisé en collaboration avec le département en médecine préhospitalière de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal ayant pour thème *La recherche préhospitalière, c'est vital!* Cette activité a permis de mettre en valeur les travaux de 11 chercheurs auprès de plus de 70 participants.

La législation actuelle au Québec, qui encadre la pratique des techniciens ambulanciers paramédics, a connu des modifications importantes. Le 1er février 2012 a marqué l'entrée en vigueur du Décret 26-2012 sur les *Activités professionnelles pouvant être exercées dans le cadre des services et soins préhospitaliers*. L'adoption de ce décret élargit de façon significative le champ de pratique des techniciens ambulanciers paramédics en soins avancés. À ce titre, Urgences-santé a collaboré étroitement avec le département de médecine préhospitalière de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal et la Direction médicale nationale des services préhospitaliers d'urgence pour le développement de 27 nouveaux protocoles en soins avancés. Ces protocoles devraient être approuvés sous peu par le Collège des médecins.

02005_rapportannuel.indd 17 13-09-27 09:12

EN JEU 2

Une organisation harmonisée au réseau de la santé et des services sociaux et à ses partenaires

Urgences-santé a aussi le mandat de planifier, organiser, coordonner et évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière. Pour ce faire, Urgences-santé s'allie à un nombre important de partenaires afin de bonifier son offre de service et de mettre en place des initiatives favorisant l'augmentation du nombre de maillons de la chaîne d'intervention préhospitalière présents lors des interventions préhospitalières. À cette collaboration, s'ajoute le souci d'assurer une utilisation judicieuse des ressources à sa disposition. Le regroupement de ces éléments forme un système préhospitalier d'urgence complet.

En tant que partenaire privilégié de la Direction adjointe des services préhospitaliers du ministère de la Santé et des Services sociaux, Urgences-santé participe aussi à l'atteinte des orientations stratégiques ministérielles telles qu'elles sont décrites dans le *Plan stratégique 2010-2015* du ministère de la Santé et des Services sociaux.

ORIENTATION 2.1:

Soutenir la mise en place d'un système préhospitalier efficient

CONTEXTE LIÉ À L'ORIENTATION

En accord avec les orientations stratégiques du ministère de la Santé et des Services sociaux, Urgences-santé se penche sur l'amélioration de la performance du système de santé. Dans cette optique, une réflexion fondamentale sur l'optimisation du système préhospitalier a été amorcée.

AXE : LA MOBILISATION DE LA CHAÎNE D'INTERVENTION PRÉHOSPITALIÈRE

En collaboration avec ses partenaires, Urgences-santé souhaite assurer à l'ensemble de la population de son territoire un accès à un système préhospitalier efficient.

RÉSULTATS 2012-2013

À partir d'octobre 2012, la Corporation a déployé le programme *Héros en trente*MD auprès de la population. Cette formation, d'une durée de trente minutes, permet d'apprendre une version simplifiée de la réanimation cardiorespiratoire. *Héros en trente*MD prépare une personne à intervenir rapidement en présence d'une autre personne qui s'étouffe, s'effondre soudainement ou subit un arrêt cardiaque.

Cette courte formation a été développée par le ministère de la Santé et des Services sociaux, en collaboration avec la Fondation des maladies du cœur du Québec et la Corporation d'urgences-santé. En 2012-2013, l'Escouade H30 d'Urgences-santé a formé 1 800 citoyens qui peuvent maintenant agir comme premiers intervenants.

La Corporation a aussi veillé au déploiement d'une vingtaine de défibrillateurs externes automatisés dans les autopatrouilles du Service de police, à la suite de la signature d'un protocole d'entente avec la Ville de Laval le 2 novembre 2011, permettant ainsi de renforcer la chaîne d'intervention préhospitalière.

Les travaux visant la révision du processus de validation de l'adresse entre Urgences-santé et le Service 9-1-1 de la Ville de Laval ont débuté. Actuellement, pour les appels en provenance du territoire de Laval, le processus de validation de l'adresse est effectué à deux reprises, soit par le Service 9-1-1 de Laval et par le Centre de communication santé d'Urgences-santé. Sur le territoire de Montréal, cette opération n'est faite qu'une seule fois, par le Service 9-1-1 de Montréal, qui communique ensuite l'information validée à Urgences-santé. Ces travaux visent à uniformiser les façons de faire sur l'ensemble de son territoire et à optimiser les opérations.

02005_rapportannuel.indd 18 13-09-27 09:12

AXE : LA COLLABORATION AVEC LES PARTENAIRES

Afin de poursuivre cette optimisation, la mobilisation de nos partenaires sera aussi nécessaire.

RÉSULTATS 2012-2013

Des travaux sont en cours afin de revoir l'entente encadrant le service de premiers répondants à Montréal en collaboration avec le Service de sécurité incendie de Montréal. Les discussions se poursuivent à cet effet.

Urgences-santé participe également à une table de travail regroupant la Direction adjointe des services préhospitaliers d'urgence et la Direction nationale des urgences du ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que des représentants des Agences de la santé et des services sociaux de Montréal et de Laval visant la révision de l'*Entente sur la répartition des patients en ambulance* ainsi que les mécanismes qui y sont sous-jacents. Diverses pistes de réflexion ont été proposées et plusieurs rencontres ont eu lieu dans le but d'amorcer les travaux.

ORIENTATION 2.2 :

Optimiser l'utilisation des ressources en fonction des orientations ministérielles

CONTEXTE LIÉ À L'ORIENTATION

Urgences-santé partage avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et l'ensemble de la fonction publique les préoccupations portant sur l'utilisation responsable et judicieuse des ressources et des fonds publics.

AXE : LE CONTRÔLE BUDGÉTAIRE

RÉSULTATS 2012-2013

Urgences-santé s'engage à atteindre les cibles définies par le *Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014* du Conseil du trésor et la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010* et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette. Dans le cas d'Urgences-santé, cela se traduit par une réduction des dépenses de l'ordre de 4 % de la masse salariale et de 10 % des autres dépenses administratives, y inclus une diminution de 25 % des dépenses liées à la formation, aux déplacements et à la publicité. Au 31 mars 2013, Urgences-santé atteint globalement ses cibles de réduction des dépenses cumulatives à partir de 2011. Les compressions cumulatives touchant les dépenses de fonctionnement de nature administrative atteignent 259 000 $, dont une réduction de 16 000 $ liée aux dépenses de publicité, de formation et de déplacement. Depuis 2011, la masse salariale a aussi été réduite de 343 000 $.

AXE : L'ENGAGEMENT ENVERS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

RÉSULTATS 2012-2013

Au cours de l'année, la Corporation a poursuivi le déploiement du *Plan d'action en développement durable 2012-2015*.

Urgences-santé a amorcé le remplacement des véhicules ambulanciers par des véhicules moins énergivores, ce qui a permis de réduire la consommation en carburant de 9,6 % jusqu'à maintenant. Le remplacement des véhicules de service à 8 cylindres par des véhicules ayant des moteurs à 4 cylindres contribuera davantage à cette diminution.

La Corporation a aussi procédé à la mise en œuvre de plusieurs initiatives supplémentaires visant la diminution de l'utilisation des ressources naturelles et énergétiques, dont :

- un système d'éclairage à enclenchement automatique en centre opérationnel ;
- des mesures de réduction du chauffage à l'extérieur des heures d'ouverture du centre administratif ;
- la diminution de la température et de la consommation d'eau potable dans le cadre de la remise en service des véhicules.

Au cours de la prochaine année, la Corporation se dotera de mesures de suivi afin d'évaluer les résultats des initiatives déployées.

02005 rapportannuel.indd 19 13-06-27 09:12

EN JEU 3

Une organisation performante et apprenante

La nature urgente et souvent critique des appels auxquels Urgences-santé doit répondre quotidiennement nécessite des connaissances spécialisées et une rigueur dans l'exécution des tâches afin d'assurer au patient un service préhospitalier approprié et efficace. La qualité devient alors un enjeu de taille.

L'élargissement du champ de pratique des techniciens ambulanciers paramédics permettra d'offrir une gamme de soins plus vaste. Cependant, cette évolution s'accompagnera de défis liés à l'augmentation du nombre de transports, l'engorgement du système de santé et l'évolution des besoins de la population qui obligeront Urgences-santé à modifier fondamentalement ses modes opérationnels. Urgences-santé devra mettre en place des structures permettant de maintenir une vigie sur la qualité et sur les processus administratifs qui soutiennent sa mission.

ORIENTATION 3.1:

Améliorer la performance organisationnelle

CONTEXTE LIÉ À L'ORIENTATION

L'atteinte des objectifs du plan stratégique d'Urgences-santé repose sur la capacité de son personnel à relever ses défis.

AXE : LE MAINTIEN ET LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Urgences-santé doit soutenir le maintien et le développement des compétences cliniques qui permettront, notamment, l'intégration des nouveaux protocoles cliniques qui découleront du mandat élargi des techniciens ambulanciers paramédics.

RÉSULTATS 2012-2013

Le Registre national de la main-d'œuvre des techniciens ambulanciers du Québec, entré en vigueur le 9 juin 2011, permet d'attester de la compétence d'une personne à exercer à titre de technicien ambulancier paramédic dans l'ensemble du Québec. Il permet également d'exercer un suivi du maintien de cette compétence. Dans ce contexte, Urgences-santé dispense les 32 heures de formation continue nécessaires au maintien des compétences à l'ensemble des employés cliniques actifs.

Depuis 2011-2012, la Corporation soutient aussi les activités du *Programme national d'intégration clinique* en ce qui concerne l'inscription et l'ouverture des dossiers des techniciens ambulanciers paramédics de même que le prêt de matériel et de ressources au ministère de la Santé et des Services sociaux. Ce soutien s'est poursuivi en 2012-2013.

La Corporation a entrepris un processus de révision des orientations sous-jacentes à l'approche de développement des ressources humaines. Un plan de gestion de carrière est d'ailleurs en préparation et la révision des plans de formation suivra.

02005_rapportannuel.indd 20 13-06-27 09:12

AXE : LA GESTION PERFORMANTE ET IMPUTABLE

Urgences-santé doit aussi veiller à adopter un modèle de gestion performant et imputable, axé sur la qualité et la minimisation des risques.

RÉSULTATS 2012-2013

En 2012-2013, dans l'optique de poursuivre le déploiement de son approche qualité globale, la Corporation d'urgences-santé a élaboré son *Plan global d'assurance qualité*. Ce plan permet d'avoir une vue d'ensemble des activités d'assurance qualité réalisées pour assurer la maîtrise des protocoles et des processus ayant une incidence critique sur la prestation de services à l'usager. Ces activités permettent ainsi de prévenir les lacunes, de déceler promptement les cas de non-conformité, de les rectifier et d'éviter leur répétition.

Les objectifs de qualité ciblés dans le plan global d'assurance qualité visent le traitement des appels, les activités de répartition, les équipements médicaux et les fournitures, le transport des usagers, les interventions cliniques et la facturation. Des audits seront menés afin de déterminer si les activités sont mises en œuvre de façon efficace et sont aptes à atteindre les objectifs. Un plan d'audit est actuellement en préparation.

L'exercice 2012-2013 a aussi marqué le début des travaux relatifs au développement d'un système de gestion intégrée des risques qui sera élaboré en s'inspirant du référentiel recommandé par l'Association québécoise des établissements de santé et de services sociaux. Ce système sera déployé dans le but de déterminer et d'aborder les risques auxquels fait face Urgences-santé et de proposer des recommandations pouvant être traduites en actions concrètes permettant d'améliorer la gouvernance de l'organisation.

AXE : LA COMMUNICATION EFFICACE

L'élaboration de stratégies de communication adaptées aux groupes cibles renforcera les liens avec la population, les employés et les partenaires tout en contribuant à une meilleure coordination des services.

RÉSULTATS 2012-2013

La Corporation a tenu une rencontre annuelle avec ses employés qui a connu un taux de participation fort significatif, compte tenu des horaires atypiques des employés. Plus de 300 personnes se sont déplacées pour l'occasion. Cet événement aura permis de présenter les orientations stratégiques de l'organisation et les plans d'action qui en découlent en plus d'échanger sur les enjeux.

La prochaine étape sera l'élaboration d'un plan de communication qui est prévue au cours de l'année 2013-2014 et qui regroupera les stratégies propres à chacun des groupes cibles.

0205 rapportannuel.indd 21 13-09-27 09:12

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS PAR RAPPORT AUX

ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

NOS ENGAGEMENTS

Urgences-santé s'engage à offrir un service de qualité à la population qu'elle dessert par des interventions professionnelles. Nous mesurons régulièrement la satisfaction de notre clientèle dans le but d'ajuster, lorsque nécessaire, nos pratiques, services et modes de fonctionnement selon les attentes et les besoins de la population, tout en tenant compte de nos ressources. Nos engagements s'articulent autour d'une organisation respectueuse et professionnelle et d'un service d'urgence diligent et efficace.

UNE ORGANISATION RESPECTUEUSE ET PROFESSIONNELLE

Engagement : répondre aux requêtes de façon humaine et courtoise, en assurant un service personnalisé.

RÉSULTATS :
Un sondage portant sur la satisfaction de la clientèle, mené en 2012-2013 par la firme Ad hoc recherche, a démontré que les usagers appréciaient à 98 % la courtoisie et l'attitude rassurante démontrées par les techniciens ambulanciers paramédics alors que ces mêmes qualités étaient appréciées à 94 % chez les répartiteurs médicaux d'urgence.

Ces résultats s'inscrivent également dans un taux exceptionnel de satisfaction générale de 97 %, dont 85 % des répondants se disent très satisfaits confirmant l'excellence du service offert sur les territoires de Montréal et de Laval.

Engagement : demander et utiliser vos renseignements personnels aux seules fins de répondre aux besoins du service, dans le respect des lois, afin de protéger la confidentialité des dossiers.

RÉSULTATS :
Depuis quelques années, la Corporation s'est dotée d'une politique d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. De cette façon, elle s'assure de respecter *la Loi d'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1).

En 2012-2013, la Corporation a reçu 742 demandes d'accès.
La moyenne de traitement par demande fut de 2,43 jours ouvrables.

Engagement : maintenir à jour la formation de notre personnel.

RÉSULTATS :
Suivant les exigences du ministère de la Santé et des Services sociaux, Urgences-santé assure la formation continue de chaque technicien ambulancier paramédic à raison d'un minimum de 32 heures de formation annuellement.

Engagement : offrir plusieurs modes de paiement afin de répondre aux besoins de notre clientèle.

RÉSULTATS :
Afin de faciliter le paiement de leurs factures, la Corporation offre aux usagers jusqu'à six modes de paiement.

À cet égard, le sondage sur la satisfaction de la clientèle a démontré que 93 % des usagers se montrent satisfaits des modalités de paiement de leur facture.

02005_rapportannuel.indd 22 13-06-27 09:12

UN SERVICE D'URGENCE DILIGENT ET EFFICACE

Engagement : répondre aux appels du 9-1-1 dans les deux langues officielles, de façon polie, respectueuse et empathique.

RÉSULTATS :
Les exigences d'embauche précisent que les candidats pour le poste de répartiteur médical d'urgence doivent avoir une excellente maîtrise du français et de l'anglais oral et écrit. D'ailleurs, aucune plainte n'a été formulée à cet égard par les usagers.

De plus, le sondage sur la satisfaction de la clientèle, qui a été réalisé autant auprès de notre clientèle francophone qu'anglophone, révélait que 94 % de nos usagers appréciaient la courtoisie démontrée par nos répartiteurs médicaux d'urgence.

Engagement : donner priorité à chaque appel du 9-1-1 et le traiter de façon impartiale et professionnelle, en fonction des informations qui nous sont transmises et en respectant des protocoles reconnus.

RÉSULTATS :
Un plan d'action a été adopté visant l'obtention de la Certification de centre d'excellence décernée par *The National Academy of Emergency Dispatch*. À cet effet, une entente a été conclue avec l'Académie afin de soutenir les équipes du Centre de communication santé dans l'atteinte des vingt points requis pour cette certification, comme ceux liés à la conformité dans l'application des protocoles lors de la prise d'appel.

Engagement : affecter une ambulance dans les meilleurs délais en fonction de la priorité des cas.

RÉSULTATS :
Depuis février 2011, une nouvelle grille de priorisation des appels est utilisée à la Corporation, et ce, en conformité avec les exigences du ministère de la Santé et des Services sociaux. Cette nouvelle grille permet d'améliorer notre mode d'affectation en desservant mieux les clientèles le plus à risque.

Engagements : prodiguer des soins de qualité selon des protocoles reconnus et utiliser des équipements à la fine pointe des services préhospitaliers d'urgence.

RÉSULTATS :
Le taux de conformité aux protocoles des actes médicaux répertoriés en 2011-2012 au plan de la qualité clinique témoigne de notre engagement envers la clientèle que nous desservons et fait de la Corporation un leader dans ce domaine au Québec. Les taux de conformité d'Urgences-santé dépassent les cibles fixées à 95 %.

Engagement : transporter le patient au centre hospitalier le plus près et le plus approprié en fonction de ses besoins médicaux et de la capacité d'accueil de l'établissement.

RÉSULTATS :
Cet engagement se concrétise par le respect de règles de désignation d'un centre hospitalier qui sont issues d'ententes entre les agences de santé et de services sociaux du territoire, les établissements et la Corporation. La détermination du centre hospitalier tient compte de plusieurs facteurs, dont la nature et la gravité du cas, la zone de prise en charge, la distance à parcourir, le type de cas (de spécialité ou d'appartenance), la vocation du centre hospitalier, le nombre de transports au centre hospitalier dans la dernière heure et le nombre de transports effectués dans l'ensemble des centres hospitaliers au cours des 24 dernières heures (quote-part). Urgences-santé respecte l'ensemble de ces critères.

LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

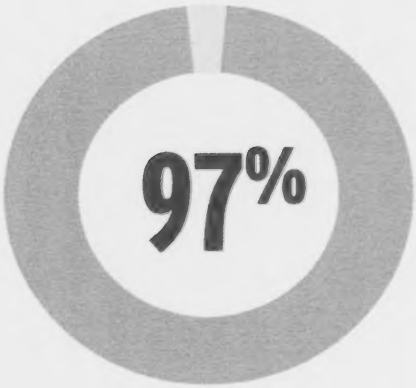
Jusqu'en 2011, le sondage de satisfaction de la clientèle était effectué au moyen d'un envoi de 250 questionnaires, dont le nom des usagers était sélectionné au hasard à partir des bases de données de la Corporation.

Afin d'accroître la fiabilité des données, Urgences-santé a entrepris une réflexion sur la méthodologie de manière à préciser les éléments les plus significatifs qui permettront une meilleure analyse des données tout en déterminant plus précisément les pistes d'amélioration. C'est pour cette raison qu'aucun sondage n'a été réalisé en 2011-2012.

En février 2013, le questionnaire a ainsi été révisé et 500 entrevues téléphoniques ont été complétées par la firme Ad hoc recherche. Les répondants sondés sont des personnes ayant communiqué avec le 9-1-1 et ayant été transportées dans un centre hospitalier entre les mois de septembre et décembre 2012.

Les résultats confirment l'excellence et le professionnalisme des services d'Urgences-santé. De fait, chacune des dimensions sondées, c'est-à-dire le contact avec le répartiteur médical d'urgence du Centre de communication santé, l'intervention sur les lieux, l'intervention dans l'ambulance, la facturation et enfin la satisfaction générale, affiche un taux de satisfaction au-dessus des 90 % d'usagers satisfaits. En guise de comparaison, la norme Ad hoc, de la firme Ad hoc recherche, qui cumule plus de 200 000 évaluations relatives à la satisfaction de la clientèle, se situe à 86 % de clients satisfaits.

TAUX DE STATISFACTION GÉNÉRALE DE LA CLIENTÈLE

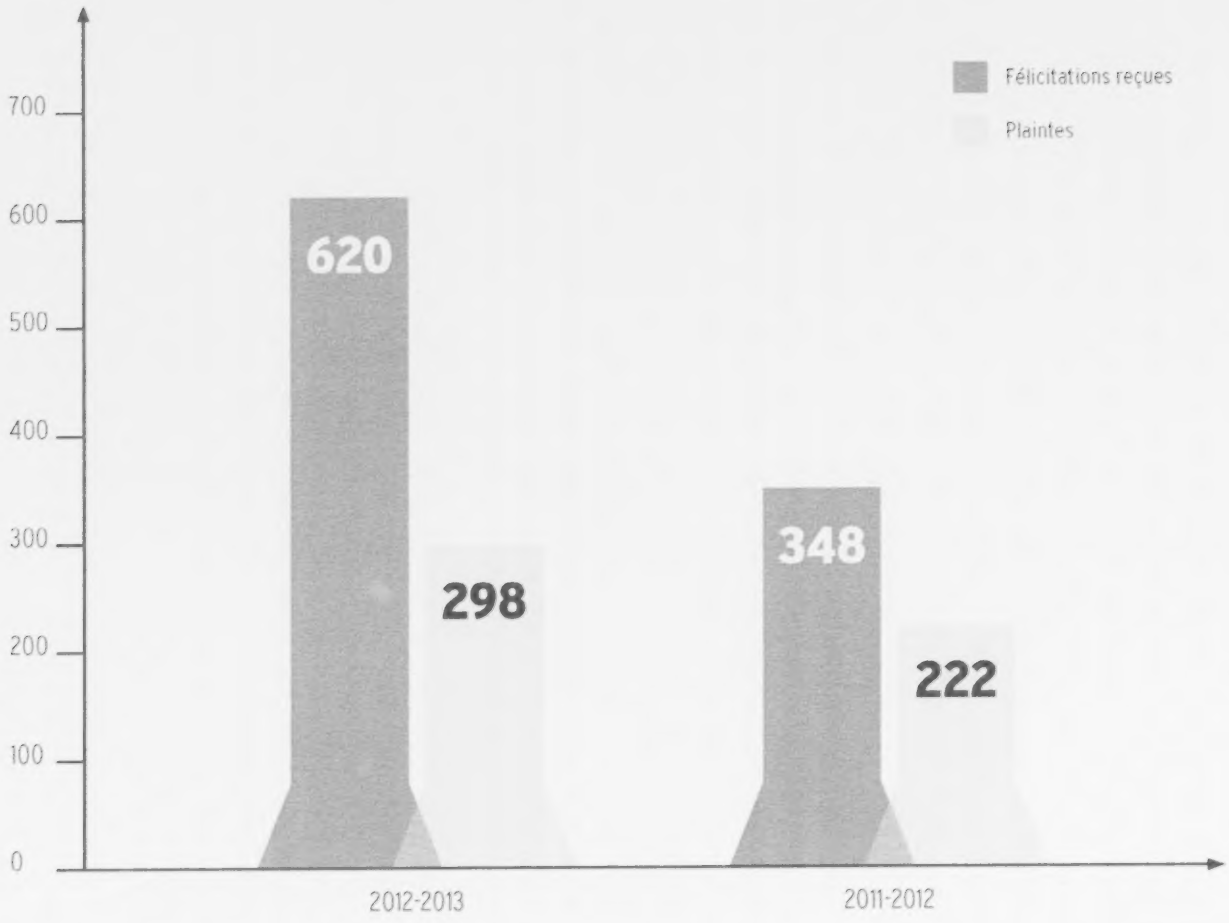


SATISFACTION – CLIENTÈLE 9-1-1	2012-2013	
Centre de communication santé	97 %	Dont 74 % très satisfaits
Sur les lieux	99 %	Dont 87 % très satisfaits
Dans l'ambulance	99 %	Dont 85 % très satisfaits
Facturation	90 %	Dont 63 % très satisfaits
Satisfaction générale	97 %	Dont 85 % très satisfaits

02005_rapportannuel.indd 24 13-06-27 09:12

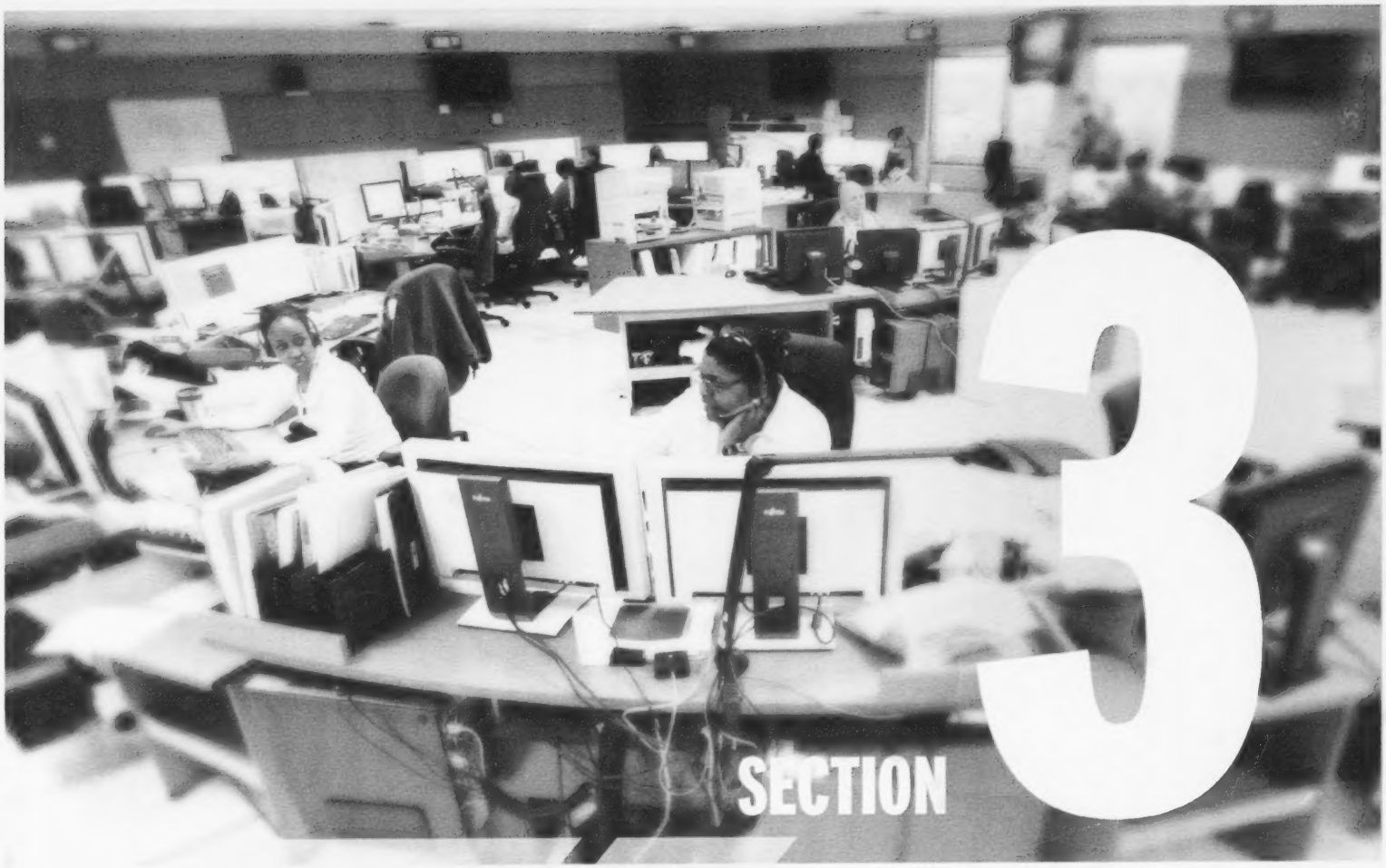
TÉMOIGNAGES DE FÉLICITATIONS ET PLAINTES

En 2012-2013, les plaintes reçues des usagers se chiffrent à 298. Toutefois, pour la période couverte, près de 40 % de ces plaintes portent sur la contestation des frais de transport ambulancier. D'ailleurs, le sondage démontre que 55 % des usagers n'étaient pas au courant que le transport ambulancier n'est pas gratuit.



02005_rapptannuel.indd 25 13-06-27 09:12

UTILISATION DES RESSOURCES



SECTION 3

RESSOURCES HUMAINES ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

La planification de la main-d'œuvre à Urgences-santé demeure un enjeu, et ce, pour les prochaines années. En effet, la Corporation compte en ses rangs 243 techniciens ambulanciers paramédics qui sont âgés de plus de 53 ans, soit 27 % de l'effectif paramédical.

Afin de prévoir les départs à la retraite et de faire face à la demande, compte tenu de l'augmentation du nombre de véhicules sur la route, Urgences-santé a procédé à l'embauche de 74 nouveaux techniciens ambulanciers paramédics en 2012-2013 et de 24 employés de soutien dont la tâche est d'assurer la remise en service des véhicules.

Au Centre de communication santé, neuf répartiteurs médicaux d'urgence ont été embauchés de manière à libérer les effectifs actuels pour la formation continue nécessaire à l'acquisition de compétences requises pour l'obtention de la certification de Centre d'excellence octroyée par *The National Academy of Emergency Dispatch*. Aussi, suivant la fusion des titres d'emploi de répartiteurs et de répondants médicaux d'urgence, ces employés doivent dorénavant acquérir les compétences autant pour assurer la répartition que la prise d'appels.

PROGRAMME DE RELÈVE-CADRE

La relève des cadres est un enjeu puisque 58 % des gestionnaires à Urgences-santé sont âgés de 50 ans et plus. La Corporation a intégré dans son plan de développement le *Programme de relève-cadre* créé par l'Université Laval pour assurer la pérennité des fonctions de gestion dans l'organisation. Ce sont 21 employés qui ont participé au Programme.

C'est également l'objectif du programme *Optimiser la supervision au quotidien*, aussi développé par l'Université Laval, qui vise à rehausser les compétences en gestion des gestionnaires en place. En 2012-2013, sept gestionnaires ont suivi cette formation.

SOUTIEN AUX EMPLOYÉS ET TECHNICIENS AMBULANCIERS PARAMÉDICS

Le programme d'aide aux employés a fait l'objet d'une promotion active en 2012-2013 à la suite du changement de fournisseur dont le contrat s'est terminé. De plus, lors d'événements à risque de stress élevé, la Corporation a organisé 90 séances de soutien à la suite d'interventions difficiles (ex.: arrêt cardiorespiratoire d'un nouveau-né ou d'un enfant, agression par un usager ou sa famille, violence conjugale causant la mort, suicide par mutilation, trauma majeur, décès subit d'un collègue de travail).

PROGRAMMES DE RECONNAISSANCE

Urgences-santé organise annuellement un Gala reconnaissance qui a pour but de souligner la contribution exceptionnelle de ses employés. Au cours de cette soirée, 101 employés ont été honorés pour leurs années de service à la Corporation.

De plus, 25 techniciens ambulanciers paramédics ayant cumulé 20 et 30 années de loyaux services ont reçu la *Médaille pour services distingués des services d'urgence médicale* en reconnaissance de la qualité de leurs services et du risque non négligeable que représente la profession lors de la Cérémonie de remise des médailles présidée par Son Honneur l'honorable Pierre Duchesne, lieutenant-gouverneur du Québec.

LA RÉPARTITION DE L'EFFECTIF

EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2012-2013	2011-2012	Écart
Personnel de bureau	124	119	5
Cadres	90	95	(5)
Professionnels et non syndiqués	55	51	4
Répartiteurs médicaux d'urgence	96	98	(2)
Employés de soutien *Aux opérations terrain*	139	116	23
Techniciens ambulanciers paramédics	938	891	47

EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS (HEURES TRAVAILLÉES ET PAYÉES INCLUANT LES AVANTAGES SOCIAUX, MAIS EXCLUANT LES HEURES SUPPLÉMENTAIRES).

Le nombre d'heures travaillées et payées englobe les heures travaillées ainsi que les heures payées en avantages sociaux et en formation. Dans le cas des techniciens ambulanciers paramédics, ces heures diffèrent de l'enveloppe budgétaire attribuée uniquement aux heures travaillées sur le terrain.

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2012-2013	2011-2012	Écart
Personnel de bureau	199 274	200 904	(1 630)
Cadres	196 800	186 380	10 420
Professionnels et non syndiqués	92 822	87 388	5 434
Répartiteurs médicaux d'urgence	164 717	173 245	(8 528)
Employés de soutien *Aux opérations terrain*	198 148	207 892	(9 744)
Techniciens ambulanciers paramédics	1 495 002	1 467 752	27 250

02005_rapportannuel.indd 28 13-06-27 09:12

LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

RÉPARTITION DES DÉPENSES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMPS D'ACTIVITÉ
(en milliers de dollars)

CHAMP D'ACTIVITÉ	2012-2013	2011-2012
Favoriser le développement des compétences	3 011	2 958
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	94	42
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	5	15
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	462	380
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	7	46

ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

CATÉGORIES	2012-2013	2011-2012
Proportion de la masse salariale (%)	3,89	4,20
Formation par personne (jours)	4,89	5,22
Montants alloués par employé ($)	2 484	2 624

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

	2012-2013	2011-2012
Personnel de bureau	314	248
Cadres	525	679
Professionnels et non syndiqués	52	29
Répartiteurs et répondants médicaux d'urgence	2 050	1 747
Employés de soutien *Aux opérations terrain*	644	738
Techniciens ambulanciers paramédics	3 712	3 920

02005_rapportannuel.indd 29 13-06-27 09:12

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

NOMBRE D'EMPLOYÉS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AYANT PRIS LEUR RETRAITE

	2012-2013	2011-2012
Personnel de bureau	6	1
Cadres	3	1
Professionnels et non syndiqués	1	0
Répartiteurs médicaux d'urgence	0	1
Employés de soutien *Aux opérations terrain*	1	1
Techniciens ambulanciers paramédics	10	5

TAUX DE ROULEMENT DU PERSONNEL RÉGULIER

	Taux de roulement 2012-2013	Taux de roulement 2011-2012
Total	5,1 %	6,6 %

02005_rapportannuel.indd 30 13-06-27 09:12

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE, LA CORPORATION A CONSACRÉ SES ÉNERGIES À DIFFÉRENTS PROJETS DE MAINTIEN ET DE MISE À NIVEAU DE SES ACTIFS INFORMATIONNELS.

NOUVEAU SYSTÈME DE GESTION FINANCIÈRE

Mentionnons en premier lieu le projet d'implantation d'un nouveau système de gestion financière dont les deux principaux modules, soit la gestion des ressources financières et la gestion des ressources matérielles, ont été déployés avec succès.

LA RÉPARTITION ASSISTÉE PAR ORDINATEUR

La Corporation a aussi poursuivi la mise à jour des tableaux de bord et des indicateurs de performance débutée l'année précédente à la suite de l'implantation de la répartition assistée par ordinateur, en plus d'assurer leur production.

SYSTÈME DE MAINTENANCE, D'INSPECTION ET DE RÉPARATION POUR LE PARC DE VÉHICULES

Urgences-santé a également complété un appel d'offres important pour ses opérations afin de faire l'acquisition d'un système de maintenance, d'inspection et de réparation pour son parc de véhicules. La firme a été sélectionnée conformément aux procédures et l'implantation est en cours. La fin des travaux est prévue à la fin du premier trimestre de 2013-2014.

SYSTÈME DE RADIOCOMMUNICATION

Le projet de remplacement de la radiocommunication a grandement progressé. C'est en toute fin d'année que la Corporation a reçu l'autorisation de la Direction générale des technologies de l'information du ministère de la Santé et des Services sociaux permettant d'aller de l'avant dans ce dossier. Urgences-santé a donc préparé l'appel d'offres pour le remplacement du système de radiocommunication qui sera publié dans les prochains mois.

PLAN TRIENNAL DES PROJETS

Au cours du dernier exercice, le *Plan stratégique de gestion des ressources informationnelles pour la période 2012-2017* a été produit, de même que le *Plan triennal des projets et activités en ressources informationnelles pour la période de 2013 à 2016*.

Mentionnons qu'aucune autre demande d'autorisation de nouveaux projets n'a été faite au Conseil du trésor en vertu de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*.

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB

Afin de satisfaire les exigences gouvernementales en matière d'accessibilité du Web, Urgences-santé a réalisé deux audits de ses sites Web, soit un sur la sécurité et un second sur la conformité aux standards du gouvernement. Ces audits ont permis de constater que la

02005_rapprtannuel.indd 31 13-06-27 09:12

sécurité des sites est très adéquate, mais qu'en revanche plusieurs points d'amélioration sont requis pour assurer une conformité aux standards gouvernementaux.

Essentiellement, les écarts se situent dans les fonctionnalités de navigation avec le clavier, dans la présentation avec des figures de styles différents, dans l'affichage des tailles de polices de caractères ainsi que dans certaines fonctions du code informatique. D'ailleurs, au cours de la prochaine année, Urgences-santé effectuera une refonte de ses sites afin de les rendre conformes aux standards du gouvernement tout en conservant un niveau de sécurité élevé.

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

DÉPENSES ET ÉVOLUTION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ *(en milliers de dollars)*

SECTEUR D'ACTIVITÉ	Budget de dépenses 2012-2013 ($)	Dépenses réelles ou probables 2012-2013 ($)	Dépenses réelles 2011-2012 ($)	Écart (000 $)	Variation (%)	
Formation	3 510	2 770	2 842	(72)	-3 %	
Administration générale	7 216	8 092	7 843	249	3 %	
Informatique	3 530	3 018	2 702	316	12 %	Note 1
Services préhospitaliers d'urgence	89 701	90 011	86 833	3 178	4 %	Note 2
Centre de communication santé	8 938	9 006	7 929	1 077	14 %	Note 3
Contrôle médical et assurance qualité	2 055	1 945	1 679	266	16 %	Note 4
Interventions spécialisées	2 540	2 857	2 469	388	16 %	Note 5
Fonctionnement des installations	1 759	1 641	1 676	(35)	-2 %	
	119 249	**119 340**	**113 973**	**5 367**	**5 %**	

Note 1 - Informatique
Coûts non récurrents reliés au remplacement des systèmes informatiques financiers en 2012-2013.

Note 2 - Services préhospitaliers d'urgence
Charges salariales récurrentes additionnelles en 2012-2013 reliées à la hausse du volume de transports et aux indexations salariales.

Note 3 - Centre de communication santé
Supplément à payer en 2012-2013 relié à l'implantation du nouveau système de répartition assistée par ordinateur.

Note 4 - Contrôle médical et assurance qualité
Mise en place en 2012-2013 des activités de gestion des risques et l'ajout d'un poste à l'analyse et la recherche clinique.

Note 5 - Interventions spécialisées
Des ressources importantes ont été déployées pour assurer la sécurité, notamment lors des manifestations étudiantes de l'année 2012.

02005_rapportannuel.indd 32 13-06-27 09:12

AUTRES EXIGENCES

SECTION 4

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

DONNÉES GLOBALES

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2012-2013

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Total de personnes embauchées	17	128	-	-
Employés en place au 31 mars 2013	943	499	-	-

MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2012-2013

Statut d'emploi	Embauche totale 2012-2013	Minorité ethnique	Minorité visible	Autochtone	Personne handicapée	Total	Taux d'embauche (%)
Régulier	17	7	1	0	0	8	47,1 %
Occasionnel	128	0	18	1	0	19	14,9 %
Étudiant	-	-	-	-	-	-	-
Stagiaire	-	-	-	-	-	-	-

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

	Régulier (%)	Occasionnel (%)	Étudiant (%)	Stagiaire (%)
2010-2011	6	14	-	-
2011-2012	2	14	-	-
2012-2013	8	19	-	-

02005_rapportannuel.indd 34 13-06-27 09:12

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER
RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

	2013		2012		2011	
Groupe cible	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Minorité ethnique	69	7,31	44	4,69	48	4,8
Minorité visible	70	7,4	21	2,24	24	2,4
Autochtone	9	0,9	6	0,64	8	0,8
Personne handicapée	5	0,5	6	0,64	6	0,6

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER
RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2013

	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel et non syndiqué		Personnel de bureau		Répartiteurs médicaux d'urgence		Personnel de soutien		Techniciens ambulanciers paramédics		Total	
Groupe cible	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Minorité ethnique	4	0,4	1	0,1	4	0,4	5	0,5	8	0,8	47	5	69	7,3
Minorité visible	0	-	6	0,6	8	0,8	11	1,1	19	2	26	2,8	70	7,4
Autochtone	1	1	0	-	1	0,1	1	0,1	3	0,3	3	0,3	9	0,9
Personne handicapée	0	-	0	-	4	0,4	0	-	1	0,1	0	-	5	0,5

FEMMES

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2012-2013 PAR STATUT D'EMPLOI

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	11	25	-	-	36
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2012-2013	64 %	19,53 %	-	-	24,9 %

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2013

Représentativité	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel et non syndiqué	Personnel de bureau	Répartiteurs médicaux d'urgence	Personnel de soutien	Techniciens ambulanciers paramédics	Total
Nombre total d'employés réguliers	88	47	90	45	79	594	943
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	10	26	68	19	24	83	230
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	11,36 %	55,3 %	75,5 %	42,2 %	30,4 %	13,9 %	24,47 %

MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Dans le cadre de nos engagements pris dans le rapport d'implantation remis à la Commission des droits de la personne en 2011, nous avons maintenu nos efforts pour promouvoir la diversité lors de nos processus d'embauche et d'intégration.
Nous maintenons les mesures en cours, soit :

- la diversification des sources d'affichage aux organismes spécialisés pour joindre un plus grand nombre de personnes provenant des groupes cibles ;
- la sensibilisation auprès des gestionnaires lors des périodes d'embauche ;
- le suivi en emploi des nouveaux employés des groupes cibles permettant un meilleur appui durant la période d'embauche ;
- la tournée des collèges d'enseignement.

02005_rapportannuel.indd 36 13-06-27 09:12

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

En 2011-2012, la Corporation d'urgences-santé a élaboré un plan d'action en développement durable couvrant la période 2012-2015. Ce plan regroupe cinq objectifs organisationnels en lien avec les orientations gouvernementales et vise la réalisation de 18 actions comportant des cibles étalées sur trois ans.

L'année 2012-2013 a permis de mettre en place ce plan et d'amorcer les travaux de sensibilisation, de diffusion, d'information et de collecte de données afin de produire les indicateurs souhaités. Le développement durable est maintenant au cœur des préoccupations dans les activités quotidiennes de la Corporation afin de fournir un environnement de travail sain à nos employés et diminuer notre empreinte écologique sur l'environnement.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE : INFORMER, SENSIBILISER, ÉDUQUER, INNOVER

Objectif gouvernemental :	mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre
Objectif organisationnel :	favoriser une culture interne de développement durable et de santé environnementale ainsi que son renforcement

Action	Cibles et indicateurs		Résultats de l'année
1 Mettre à jour la politique de développement durable	• Politique adoptée par le conseil d'administration • Nombre de gestionnaires à qui la politique a été présentée • Nombre d'employés qui ont reçu la politique	**2013 :** ✓ 100 % des nouveaux employés reçoivent la politique ✓ La nouvelle politique sera révisée en juin 2013	Réalisé

02005 rapportannuel.indd 37 13-09-27 09:12

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE : INFORMER, SENSIBILISER, ÉDUQUER, INNOVER

Objectif gouvernemental :	dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec
Objectif organisationnel :	favoriser une culture interne de développement durable et de santé environnementale ainsi que son renforcement

Action	Cibles et indicateurs	Résultats de l'année	
2 Mettre en œuvre des activités de sensibilisation et de formation aux concepts de santé environnementale et de développement durable	• Nombre de personnes rejointes par les activités de sensibilisation et de formation • Nombre de formations données aux membres du Comité sur le développement durable • Nombre de participants aux formations du Comité sur le développement durable	**2012-2013 :** √ 25 % des employés sur les trois quarts de travail ont été sensibilisés	Réalisé Activités effectuées en continu
		√ Une formation aux membres du Comité sur le développement durable	À réaliser
3 Élaborer un rapport de développement durable chaque année	• Rapport déposé au comité de direction • Rapport déposé au conseil d'administration • Rapport inclus dans le rapport annuel de la Corporation • Nombre de gestionnaires à qui a été présenté le rapport • Nombre d'employés à qui a été diffusé le rapport	**2012-2013 :** √ 100 % des gestionnaires ont reçu une présentation du rapport de développement durable	En cours de réalisation
		√ 50 % des employés ont reçu un avis annonçant la parution du rapport	

02005_rapprtannuel.indd 38 13-06-27 09:12

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE : RÉDUIRE ET GÉRER LES RISQUES POUR AMÉLIORER LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET L'ENVIRONNEMENT

Objectif gouvernemental :	poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement
Objectif organisationnel :	promouvoir et favoriser de saines habitudes de vie et d'alimentation

Action	Cibles et indicateurs		Résultats de l'année
4 Offrir aux employés des opportunités d'améliorer leur santé physique et mentale	• Nombre d'employés inscrits au programme d'activités physiques • Nombre de kiosques sur l'alimentation	**2012-2013 :** √ Maximiser le nombre d'inscriptions au programme d'activités physiques	Augmentation de 14 % pour cette année
		√ Rejoindre les employés sur les trois quarts de travail et sur les différents sites	Réalisé

02005_rapprtannuel.indd 39 13-06-27 09:12

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE: PRODUIRE ET CONSOMMER DE FAÇON RESPONSABLE

Objectif gouvernemental:	appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux
Objectif organisationnel:	réduire notre empreinte écologique lors de nos activités et gérer nos activités de façon responsable et en conformité avec les principes de la politique

Action	Cibles et indicateurs	Résultats de l'année	
5 Optimiser la gestion des matières résiduelles générées par Urgences-santé	• Quantité de déchets générés • Taux de récupération	**2012-2013:** √ Obtenir la reconnaissance « ICI ON RECYCLE! » niveau 2	En cours de réalisation
		√ Obtenir une subvention de Recyc-Québec	À réaliser
		√ Dresser un état de situation de la gestion des matières résiduelles	À réaliser
6 Optimiser la gestion des déchets biomédicaux générés par Urgences-santé	• Quantité de déchets biomédicaux générés	**2012-2013:** √ Dresser le portrait de la gestion des déchets biomédicaux à Urgences-santé	Réalisé Gestion de 1950 kg de déchets annuellement
7 Réduire les impacts d'Urgences-santé en matière de transport	• Quantité de carburant (nombre de litres) consommé • Nombre d'heures de roulement au ralenti des véhicules • Quantité de gaz à effet de serre produit • Nombre de véhicules énergivores (autres que les ambulances) • Nombre d'employés qui utilisent le transport en commun et/ou actifs • Nombre d'employés qui utilisent le covoiturage pour leurs déplacements intersites	**2012-2013:** √ Connaître la quantité de carburant consommé en une année	Réalisé (plus de 2 105 000 litres)
		√ Évaluer le nombre d'heures de roulement au ralenti des véhicules	Réalisé (les véhicules fonctionnent au ralenti 24 % du temps de roulement total)
		√ Réaliser un inventaire des gaz à effet de serre	À faire
		√ Réaliser un « diagnostic transport »	Réalisé
		√ Déterminer les besoins en termes de véhicules (autres que les ambulances)	Réalisé

02005_rapprtannuel.indd 40 13-06-27 09:12

Action	Cibles et indicateurs	Résultats de l'année	
8 Réduire la consommation d'énergie des bâtiments	• Statistiques de consommation énergétique	√ **2012-2013 :** Connaître la consommation énergétique annuelle des quatre sites et les coûts associés	Réalisé
9 Améliorer la gestion de l'eau	• Nombre de litres d'eau utilisés pour le lavage des ambulances • Nombre de lavages par semaine • Type de rejets dans l'eau	√ **2012-2013 :** Audit de la consommation d'eau	En cours
		√ Identifier les types de rejets dans l'eau lors des activités d'Urgences-santé	À faire
10 Réduire l'eau embouteillée à Urgences-santé	• Statistiques d'achat d'eau • Alternative à l'eau embouteillée	√ **2012-2013 :** Connaître les habitudes de consommation d'eau des employés	À faire
11 Réduire la consommation de papier	• Quantité de papier acheté • Caractéristiques du papier (vierge ou ayant un % de fibres postconsommation)	√ **2012-2013 :** Réduire de 10 % la consommation annuelle de papier (année de référence 2012)	Cible non atteinte
		√ Sélectionner un produit respectant des caractéristiques écoresponsables (minimum de 30 % de fibres postconsommation, procédé sans chlore, Forest Stewardship Council, fabriqué au Québec)	Partiellement atteint. Nous utilisons du papier fait à 100 % de fibres postconsommation

Action	Cibles et indicateurs	Résultats de l'année	
12 Remplacer certains produits d'hygiène et de salubrité par une alternative saine	• Statistiques d'achat • Liste des produits achetés • Caractéristiques des produits achetés	√ **2012-2013 :** Expérimenter les produits d'hygiène et de salubrité écoresponsables en contrat chez SigmaSanté	À réaliser
13 Répertorier les produits d'hygiène et de salubrité ainsi que les peintures contenant des substances nocives pour la santé (mercure, PVC, DEHP, formol, COV, RFB, BPA) [1]	• Statistiques d'achats • Liste des produits achetés • Liste des produits contenant ces substances nocives	√ **2012-2013 :** Obtenir la liste des substances nocives pour la santé	Réalisé
14 Réduire la consommation d'articles de bureau	• Statistiques d'achats	√ **2012-2013 :** Réaliser un inventaire des articles de bureau achetés par direction	Réalisé

[1] **PVC :** POLYCHLORURE DE VINYLE
DEHP : DI(2-ETHYLHEXYL) PHTALATE
COV : COMPOSÉS ORGANIQUES VOLATILS
RFB : RETARDATEUR DE FLAMME BROMÉ
BPA : BISPHÉNOL A

02005_rapprtannuel.indd 42 13-06-27 09:12

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE : RÉPONDRE AUX CHANGEMENTS DÉMOGRAPHIQUES

Objectif gouvernemental :	favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle
Objectif organisationnel :	avoir une main-d'œuvre engagée et compétente

Action	Cibles et indicateurs	Résultats de l'année	
15 Assurer une meilleure adéquation entre l'horaire de travail et la conciliation travail - vie personnelle	• Révision de la *Politique sur les horaires du personnel administratif* • Révision du modèle horaire des employés opérationnels	√ **2012-2013 :** Revoir la politique sur les horaires de travail en tenant compte des commentaires des employés et des besoins opérationnels	À réaliser
		√ Avoir un nouveau modèle horaire pour les techniciens ambulanciers paramédics	À réaliser

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE : AMÉNAGER ET DÉVELOPPER LE TERRITOIRE DE FAÇON DURABLE ET INTÉGRÉE

Objectif gouvernemental :	intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux
Objectif organisationnel :	favoriser les principes d'écoconstruction dans les projets de construction et de rénovation

Action	Cibles et indicateurs	Résultats de l'année	
16 Intégrer les principes d'écoconstruction aux projets de construction et de rénovation mis en œuvre à Urgences-santé	• Liste des critères Leed	√ **2012-2013 :** Offrir une formation sur l'écoconstruction	À réaliser

02005 rapportannuel.indd 43 13-06-27 09:12

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE : PRÉVENIR ET RÉDUIRE LES INÉGALITÉS SOCIALES ET ÉCONOMIQUES

Objectif gouvernemental : accroître la participation à des activités de formation continue et de qualification de la main-d'oeuvre

Objectif organisationnel : avoir une main-d'œuvre engagée et compétente

Action	Cibles et indicateurs		Résultats de l'année
17 Assurer le développement des ressources humaines en fonction des défis futurs	• Nombre de formations effectuées • Nombre d'employés ayant suivi une formation	**2012-2013 :** √ Respecter le nombre d'heures de formation prévues pour les techniciens ambulanciers paramédics (32 heures/année)	Réalisé
		√ Nombre d'employés ayant suivi les formations obligatoires	
		√ Nombre d'employés inscrits dans un plan de développement	
18 Créer un fonds vert	• Économies réalisables	**2012-2013 :** √ Déterminer les sources d'économies	À réaliser

02005_rapportannuel.indd 44 13-06-27 09:12

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

Conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, Urgences-santé a adopté une politique linguistique le 23 août 2005 (Politique corporative de communication). En novembre 2008, le comité de direction a approuvé une nouvelle version de cette politique.

Cette politique précise notamment que la langue de travail officielle à Urgences-santé est le français, comme prévu par l'Office québécois de la langue française. Elle peut être consultée sur le site intranet/extranet d'Urgences-santé par l'ensemble de son personnel.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION

DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

La Corporation reçoit un grand nombre de demandes d'accès à l'information auxquelles elle répond en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1).

La très vaste majorité des demandes d'accès vise l'obtention d'un rapport d'intervention préhospitalière. Les autres demandes concernent des enregistrements sonores, des bulletins de décès, des attestations d'appel et des renseignements accessibles relativement aux dossiers du personnel ou des documents administratifs.

En 2012-2013, la Corporation d'urgences-santé a répondu à 781 demandes écrites d'accès à l'information, soit une augmentation de 24 % par rapport à l'année dernière. De ce nombre, 743 de ces demandes ont été acceptées, 14 ont été partiellement acceptées et 21 ont été refusées. Le délai moyen du traitement des demandes a été de 2,43 jours.

Quant aux demandes qui ont été partiellement acceptées ou refusées, les dispositions de la loi invoquées étaient les articles 22, 27, 37, 39, 47, 53 et 88 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Ces dispositions visent notamment à protéger des renseignements personnels ou administratifs.

Aucune demande de révision auprès de la Commission d'accès à l'information n'a été déposée durant la dernière année financière. Aucun dossier n'est actuellement en attente de convocation en audition à la Commission et aucune mesure d'accommodement n'a été octroyée.

Tous les nouveaux employés qui sont en contact direct avec notre clientèle de soins préhospitaliers reçoivent une formation particulière concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information dans le cadre de leur formation administrative.

Une directive sur la sécurité de l'information numérique et l'accès aux fichiers de même qu'une politique de sécurité de l'information numérique encadrent rigoureusement ce secteur d'activité propre aux nouvelles technologies de l'information.

Depuis le début de 2013, dans le cadre de la formation provinciale *Promouvoir l'excellence : l'autre côté de la médaille*, l'ensemble des techniciens ambulanciers paramédics ont pu revoir, entre autres, les éléments de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information, les lignes directrices d'utilisation des réseaux sociaux, et les obligations des techniciens ambulanciers paramédics face à la confidentialité.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

POUR LES BIENS ET SERVICES ACTUELLEMENT TARIFÉS

En 2012-2013, Urgences-santé a facturé 32 261 059 $ pour 228 108 transports ambulanciers, ce qui couvre environ 30 % des coûts engendrés par ce service. À Urgences-santé, le revenu moyen par transport ambulancier, incluant le kilométrage, est de 141 $. Le tarif provincial exigé pour un transport ambulancier est établi par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Présentement, le tarif pour un transport ambulancier est fixé à 125 $, plus 1,75 $ par kilomètre parcouru pour un résident canadien. La dernière révision du tarif de base d'un transport ambulancier a été effectuée par le MSSS le 13 mars 1997. Ce tarif est actuellement en processus de révision au MSSS.

POUR LES BIENS ET SERVICES ACTUELLEMENT NON TARIFÉS

Urgences-santé n'offre aucun autre service soumis à tarification.

02005_rapportannuel.indd 45 13-06-27 09:12

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Depuis plusieurs années, le vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation sur la conformité d'Urgences-santé dans son rapport déposé à l'Assemblée nationale du Québec.

BONI AU RENDEMENT

À la Corporation, le versement d'un boni au rendement ne s'applique qu'au personnel-cadre. L'attribution d'un boni est basée sur le rendement du cadre évalué par son supérieur immédiat par l'intermédiaire de la gestion intégrée de la contribution. Ce processus établit les objectifs corporatifs et individuels à atteindre au cours de la période de référence.

La Corporation a respecté les directives gouvernementales concernant le versement des bonis au personnel-cadre. Ainsi, aucun boni n'a été versé au cours des trois derniers exercices financiers.

MESURES DE RÉDUCTION DE DÉPENSES

Urgences-santé partage avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et l'ensemble de la fonction publique les préoccupations portant sur l'utilisation responsable et judicieuse des ressources et des fonds publics. Pour cette raison, Urgences-santé s'engage à atteindre les cibles définies par le *Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014* du Conseil du trésor et la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010* et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette. Dans le cas d'Urgences-santé, cela se traduit par une réduction des dépenses de l'ordre de 4 % de la masse salariale et de 10 % des autres dépenses administratives, y inclus une diminution de 25 % des dépenses liées à la formation et aux déplacements et à la publicité.

MESURES DE RÉDUCTION DE DÉPENSES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2012-2013

	Cible de réduction (000 $)	Réduction réalisée (000 $)
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	260	259
Dépenses de publicité, de formation et de déplacement	32	16
Masse salariale	338	343

02005_rapportannuel.indd 46 13-06-27 09:12

ÉTATS FINANCIERS

SECTION 5

LA DÉCLARATION DE LA CORPORATION

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2013

Par les présentes, nous déclarons que, à notre connaissance, les états financiers ainsi que les notes complémentaires et les renseignements supplémentaires les accompagnant reflètent fidèlement la situation financière, le résultat des opérations ainsi que le volume d'activités correspondant, pour l'exercice terminé le 31 mars 2013.

Nicola D'Ulisse
Président et directeur général

Le 18 juin 2013

Ces derniers sont approuvés au nom du conseil d'administration par les administrateurs désignés à cette fin par la résolution US2013.06.18-6.1 de l'assemblée du 18 juin 2013.

Bertrand Bolduc
Président du comité de vérification

Le 18 juin 2013

Guylaine Charrois
Membre du comité de vérification

02005_rapportannuel.indd 48 13-06-27 09:12

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Corporation d'urgences-santé (ci-après la «Corporation») ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées et qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel d'activités concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Corporation reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le Comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce Comité rencontre la direction et l'auditeur indépendant, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Corporation, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Nicola D'Ulisse
Président et directeur général

Jean Girouard
Directeur des finances

Montréal, le 18 juin 2013

02005_rapportannuel.indd 49 13-06-27 09:12

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale,

RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Corporation d'urgences-santé qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2013, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION POUR LES ÉTATS FINANCIERS

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

RESPONSABILITÉ DE L'AUDITEUR

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

OPINION

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Corporation d'urgences-santé au 31 mars 2013, ainsi que des résultats de ses activités des gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

RAPPORT RELATIF À D'AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, à l'exception des changements apportés aux méthodes comptables relatives aux instruments financiers et des paiements de transferts et expliqués à la note 3, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Montréal, le 18 juin 2013

02005_rapportannuel.indd 50 13-06-27 09:12

ÉTATS FINANCIERS

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013 *(en milliers de dollars)*

	Budget[1]	2013	2012
REVENUS			
Subventions du ministère de la Santé et des Services sociaux - subventions de fonctionnement	86 599	84 784	83 845
Transports ambulanciers (note 4)	31 844	32 261	31 999
Revenus des activités complémentaires (note 5)	588	798	1 365
Autres revenus (note 6)	125	273	123
	119 156	118 116	117 332
CHARGES			
Charges d'exploitation (note 7)	119 883	119 340	114 053
Charges des activités complémentaires (note 5)	508	683	1 069
	120 391	120 023	115 122
(DÉFICIT) EXCÉDENT ANNUEL AVANT LES ÉLÉMENTS SUIVANTS	(1 235)	(1 907)	2 210
Provision pour litige (note 22)	(2 770)	(2 997)	-
Révision du passif relié aux charges sociales	-	-	2 276
	(2 770)	(2 997)	2 276
(DÉFICIT) EXCÉDENT ANNUEL	(4 005)	(4 904)	4 486
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	6 284	6 284	1 798
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	2 279	1 380	6 284

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

[1] Selon le budget final approuvé par le conseil d'administration de la Corporation le 25 septembre 2012.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2013 *(en milliers de dollars)*

	2013	2012
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	4 696	3 224
Débiteurs (note 9)	9 512	10 836
	14 208	14 060
PASSIFS		
Dûs au Fonds des activités provinciales et au Fonds provincial pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 % soit 1,05 % au 31 mars 2013 et 2012, sans modalité de remboursement	1 190	975
Créditeurs et charges à payer (note 10 et 22)	29 365	19 979
Dette (note 11)	1 474	1 895
Obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 12)	10 587	10 947
	42 616	33 796
DETTE NETTE	(28 408)	(19 736)
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations corporelles (note 14)	28 284	24 501
Stocks destinés à l'utilisation (note 15)	781	798
Charges payées d'avance (note 16)	723	721
	29 788	26 020
EXCÉDENT CUMULÉ	1 380	6 284

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 21)
ÉVENTUALITÉ (note 22)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Bertrand Bolduc, président du comité de vérification

Guylaine Charrois, membre du comité de vérification

02005_rapprtannuel.indd 52 13-06-27 09:12

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013 *(en milliers de dollars)*

	Budget [1]	2013	2012
(DÉFICIT) EXÉCÉDENT ANNUEL	**(4 005)**	**(4 904)**	**4 486**
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(3 272)	(8 082)	(1 058)
Amortissement des immobilisations corporelles	4 343	4 261	6 632
Gain sur la vente d'immobilisations corporelles	-	(74)	(9)
Produit de la vente d'immobilisations corporelles	-	112	104
	1 071	(3 783)	5 669
Acquisition des stocks destinés à l'utilisation	-	(8 364)	(7 569)
Acquisition des charges payées d'avance	-	(6 647)	(1 140)
Utilisation des stocks destinés à l'utilisation	-	8 381	7 632
Utilisation des charges payées d'avance	-	6 645	1 294
	-	15	217
(Augmentation) Diminution de la dette nette	(2 934)	(8 672)	10 372
DETTE NETTE AU DÉBUT	**(19 736)**	**(19 736)**	**(30 108)**
DETTE NETTE À LA FIN	**(22 670)**	**(28 408)**	**(19 736)**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

[1] Selon le budget final approuvé par le conseil d'administration de la Corporation le 25 septembre 2012.

02005_rapprtannuel.indd 53 13-06-27 09:12

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013 *(en milliers de dollars)*

	2013	2012
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT (note 23)		
(Déficit) Excédent annuel	(4 904)	4 486
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	4 261	6 632
Gain sur la vente d'immobilisations corporelles	(74)	(9)
	(717)	11 109
VARIATION DES ACTIFS ET DES PASSIFS LIÉS AU FONCTIONNEMENT		
Débiteurs	1 324	(1 829)
Stocks destinés à l'utilisation	17	63
Charges payées d'avance	(2)	154
Dû au Fonds des activités provinciales et au Fonds provincial pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers	215	330
Revenus reportés	-	(40)
Créditeurs et charges à payer	6 629	1 629
	8 183	307
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement	7 466	11 416
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENTS EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 14)	(5 325)	(4 243)
Produit de la vente d'immobilisations corporelles	112	104
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissements en immobilisations	(5 213)	(4 139)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Augmentation de la dette	-	2 000
Remboursement de dette	(421)	(105)
Remboursement d'obligations découlant de contrats de location-acquisition	(360)	(2 120)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de financement	(781)	(225)
AUGMENTATION DE L'ENCAISSE	1 472	7 052
ENCAISSE AU DÉBUT	3 224	(3 828)
ENCAISSE À LA FIN	4 696	3 224

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

02005_rapportannuel.indd 54 13-06-27 09:12

NOTES COMPLÉMENTAIRES DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

(en milliers de dollars sauf indication contraire)

1. STATUT CONSTITUTIF ET NATURE DES ACTIVITÉS

La Corporation d'urgences-santé (« Corporation »), corporation à but non lucratif, a été constituée en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris* (L.R.Q., chapitre S-5). Elle exerce, sur son territoire, les fonctions dévolues à une agence de la Santé et des Services sociaux par la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* (L.Q. 2002 c.69), notamment celles de planifier, d'organiser et de coordonner l'organisation des services préhospitaliers d'urgence, y compris la mise en place d'un service de premiers répondants. Elle exerce également les fonctions d'exploiter un centre de communication santé et un service ambulancier.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Les états financiers sont établis selon le Manuel de comptabilité de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers de la Corporation, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les éléments des états financiers qui requièrent davantage d'utilisation d'estimations incluent la valeur des créances à recevoir, la durée de vie utile des immobilisations corporelles aux fins du calcul de l'amortissement et l'évaluation du passif lié aux charges sociales. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Instruments financiers

Les instruments financiers comprennent des éléments d'actifs financiers et de passifs financiers. Les actifs et les passifs financiers sont constatés au coût et leur évaluation ultérieure dépend de leur classement, tel que décrit ci-après:

L'encaisse et les débiteurs (excluant les taxes à recevoir) sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les créditeurs et charges à payer (excluant les charges sociales), la dette et les dûs aux autres Fonds sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les coûts de transactions sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement lors de leur comptabilisation initiale.

Constatation des revenus de subventions

Les subventions de fonctionnement sont constatées à titre de revenus lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir si le montant peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Constatation des revenus

Les revenus provenant des transports ambulanciers sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies:

- il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord;
- les services ont été rendus;
- le prix de vente est déterminé ou déterminable;
- le recouvrement est raisonnablement assuré.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées compte tenu du fait que la Corporation ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées. Sa responsabilité se limite à la charge de l'employeur.

Stocks destinés à l'utilisation

Les stocks sont évalués au coût ou à la valeur de réalisation nette, selon le moins élevé des deux. Le coût est calculé selon la méthode du coût moyen. Les coûts comprennent le coût d'acquisition et les coûts de transport pour amener les stocks à l'endroit et dans l'état où ils se trouvent.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La Corporation présente à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie, les soldes bancaires y compris les découverts bancaires dont les soldes fluctuent entre le découvert et le disponible.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et elles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire, en fonction de leur durée probable d'utilisation établie comme suit:

02005 rapportannuel.indd 55 13-06-27 09:12

Bâtisse	20 ans
Équipement informatique	3 à 5 ans
Mobilier et équipement	5 à 10 ans
Améliorations locatives	Durée du bail (10 ans)
Matériel roulant	3 à 10 ans
Système de répartition assistée par ordinateur	7 ans

État des pertes et gains de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté compte tenu qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

3. MODIFICATION DE MÉTHODES COMPTABLES

SP 1201, «Présentation des états financiers»

Le 1er avril 2012, la Corporation a adopté le chapitre SP 1201, «Présentation des états financiers». Ce chapitre modifie et remplace le chapitre SP 1200, «Présentation des états financiers». Les principales modifications sont les suivantes :

- les gains et pertes de réévaluation sont présentés dans un nouvel état financier ;
- l'excédent ou le déficit cumulé est présenté comme étant le total de l'excédent ou du déficit cumulé lié aux activités et des gains et pertes de réévaluation cumulés.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Corporation.

SP 3450, «Instruments financiers»

Le 1er avril 2012, la Corporation a adopté prospectivement le chapitre SP 3450, «Instruments financiers». Ce nouveau chapitre établit des normes de comptabilisation et d'évaluation des actifs financiers, des passifs financiers et des dérivés non financiers.

Les principaux éléments de ce chapitre sont les suivants :

- les éléments compris dans le champ d'application du chapitre sont classés dans l'une ou l'autre des deux catégories d'évaluation : juste valeur, ou coût ou coût après amortissement ;
- jusqu'à ce qu'un élément soit décomptabilisé, les gains et les pertes découlant de la réévaluation à la juste valeur sont présentés dans l'état des gains et pertes de réévaluation ;
- de nouvelles obligations d'information sur les éléments présentés ainsi que sur la nature et l'ampleur des risques découlant des instruments financiers ont été ajoutées et sont présentées à la note 13.

En date du 1er avril 2012, la Corporation :

- a comptabilisé tous ses actifs financiers et ses passifs financiers dans son état de la situation financière et classée les éléments conformément aux catégories prescrites par le SP 3450 ;
- a appliqué les critères prescrits par le SP 3450 pour identifier les actifs financiers et les passifs financiers qui doivent être évalués à la juste valeur ;
- a appliqué prospectivement les dispositions relatives à l'évaluation du présent chapitre ;
- a comptabilisé tout ajustement de la valeur comptable antérieure comme un ajustement des gains et pertes de réévaluation cumulés à l'ouverture.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Corporation.

SP 3410, «Paiements de transfert»

Le 1er avril 2012, la Corporation a adopté prospectivement le chapitre SP 3410, «Paiements de transfert». Ce chapitre, qui modifie et remplace l'ancien chapitre SP 3410, «Paiements de transfert», établit des normes sur la façon de comptabiliser et de présenter les paiements de transfert versés à des particuliers, à des organisations ou à d'autres gouvernements, tant du point de vue du cédant que de celui du bénéficiaire.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Corporation.

4. REVENUS - TRANSPORTS AMBULANCIERS

	2013	2012
Établissements du réseau de la Santé et des Services sociaux	17 997	17 555
Société de l'assurance automobile du Québec	1 113	1 157
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	4 435	4 495
Particuliers	8 231	8 307
Autres	485	485
	32 261	31 999

02005_rapportannuel.indd 56 13-06-27 09:12

5. RÉSULTAT NET DES ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

	2013	2012
REVENUS		
Formation	382	910
Revenus de distribution du matériel médical	407	446
Contribution pour échange et entretien du matériel médical	9	9
	798	1 365
CHARGES		
Traitements	232	379
Avantages sociaux	31	55
Charges sociales	65	124
Fournitures médicales et médicaments	284	333
Frais de déplacement	4	7
Services achetés	2	28
Communications	10	39
Location d'immeubles	2	35
Location d'équipement	31	-
Amortissement des immobilisations corporelles	14	14
Gain sur la vente d'immobilisations corporelles	(4)	-
Frais de matériel roulant	0	53
Fournitures de bureau	2	2
Autres	10	-
	683	1 069
RÉSULTAT NET DES ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES	**115**	**296**

6. AUTRES REVENUS

	2013	2012
Intérêts	213	112
Autres	60	11
	273	123

02005_rapprtannuel.indd 57 13-06-27 09:12

7. CHARGES D'EXPLOITATION PAR CENTRE D'ACTIVITÉ

	Formation	Administration générale	Informatique	Services préhospitaliers d'urgence
Traitements	858	3 944	1 470	44 922
Avantages sociaux [a]	1 108	1 433	357	10 753
Charges sociales [b]	487	1 019	325	14 625
Fournitures médicales et médicaments	17	10	-	2 894
Frais de déplacement	15	160	1	87
Services achetés (note 8)	202	747	604	1 994
Communications	-	291	4	30
Location d'immeubles	7	-	6	1 587
Location d'équipement	2	5	-	5
Intérêts sur contrats de location-acquisition	-	-	-	523
Amortissement des immobilisations corporelles	36	52	150	3 257
Gain sur la vente d'immobilisations corporelles	(10)	-	-	(60)
Achats et location d'uniformes	13	25	-	824
Frais de matériel roulant	18	-	-	6 693
Fournitures de bureau	11	83	42	189
Créances douteuses et frais de recouvrement	-	-	-	1 803
Créances douteuses recouvrées	-	-	-	(204)
Assurances	-	62	-	-
Intérêts sur la dette à long terme et frais financiers	-	38	-	9
Autres	6	223	59	81
Récupération de charges	-	-	-	(1)
	2 770	8 092	3 018	90 011

[a] Ce sont les congés conventionnés et rémunérés. Ils comprennent, entre autres, les vacances annuelles, les congés fériés, les congés de maladie et les indemnités de départ.
[b] Ce sont les charges financières résultant de la contribution de l'employeur, exigée par les lois sociales en vigueur et les obligations conventionnelles.

02005_rapportannuel.indd 98 13-06-27 09:12

Centre des Communications	Contrôle médical et assurance qualité	Interventions spécialisées	Fonctionnement des installations	TOTAL 2013	TOTAL 2012
4 082	1 239	1 512	-	58 027	53 330
1 337	252	456	-	15 696	14 390
893	324	508	-	18 181	17 665
1	-	86	-	3 008	2 803
3	15	1	-	282	244
1 126	71	4	108	4 856	4 744
820	-	-	-	1 145	1 212
-	22	-	1 521	3 143	3 125
27	-	-	-	39	46
-	-	-	-	523	582
672	1	67	12	4 247	6 618
-	-	-	-	(70)	(9)
-	-	60	-	922	899
-	-	144	-	6 855	6 001
26	4	1	-	356	316
-	-	-	-	1 803	1 805
-	-	-	-	(204)	(124)
-	-	-	-	62	63
3	-	-	-	50	11
16	17	18	-	420	341
-	-	-	-	(1)	(9)
9 006	1 945	2 857	1 641	119 340	114 053

8. SERVICES ACHETÉS

	2013	2012
Traitement électronique des données	158	167
Service de buanderie	503	463
Entretien et réparation - locaux et équipement	1 030	1 118
Entretien et réparation du système de répartition assistée par ordinateur	787	54
Entretien des moniteurs défibrillateurs	219	200
Mise à jour de logiciels informatiques	390	150
Formation	201	219
Frais juridiques	455	956
Frais d'expertise médicale	276	263
Honoraires professionnels	715	1 014
Relocalisation et déménagement	18	6
Révision de processus, restructuration et orientations stratégiques	19	46
Équité salariale, consultant	23	44
Autres	62	44
	4 856	4 744

9. DÉBITEURS

	2013	2012
BÉNÉFICIAIRES DE TRANSPORTS AMBULANCIERS		
Établissements du réseau de la Santé et des Services sociaux	3 851	3 507
Société de l'assurance automobile du Québec	63	72
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	349	235
Particuliers	3 525	3 657
Autres	43	48
	7 831	7 519
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - SUBVENTIONS	1 544	3 772
TAXES DE VENTE À RECEVOIR	561	554
AUTRES DÉBITEURS	1 476	885
	11 412	12 730
PROVISION POUR CRÉANCES DOUTEUSES		
Particuliers	(1 900)	(1 894)
	9 512	10 836

02005_rapportannuel.indd 60 13-06-27 09:12

10. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	2013	2012
Fournisseurs	9 798	2 237
Salaires	7 073	4 490
Charges sociales	3 025	4 397
Provision pour jours de vacances, jours fériés et congés de maladie (note 19 b)	9 469	8 855
	29 365	19 979

11. DETTE

La Corporation est autorisée, dans le cadre d'un régime d'emprunts valide jusqu'au 31 mars 2016, à emprunter à court terme ou à long terme auprès du ministre des Finances, à titre de gestionnaire du Fonds de Financement, une somme jusqu'à concurrence de 17 550 $. Quant au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), il est autorisé à verser à la Corporation les sommes requises pour suppléer à l'inexécution de ses obligations, après s'être assuré que celle-ci n'est pas en mesure de les rencontrer. Le montant emprunté en vertu de ce régime au 31 mars 2013 :

	2013	2012
Emprunt remboursable par des versements mensuels de 35 $ (capital seulement), au taux de 1,98 %, échéant en septembre 2016.	1 474	1 895

ÉCHÉANCIER DE LA DETTE AU 31 MARS 2013

2014	421
2015	421
2016	421
2017	211
	1 474

12. OBLIGATIONS DÉCOULANT DE CONTRATS DE LOCATION-ACQUISITION

	2013	2012
Obligations découlant de contrats de location-acquisition : - taux variant de 4,58 % à 4,85 %, échéant jusqu'en décembre 2029	10 587	10 947

02005_rapportannuel.indd 61 13-06-27 09:12

Les paiements minimums exigibles incluant les options d'achat sur les obligations découlant de contrats de location-acquisition s'établissent comme suit :

2014	746
2015	732
2016	826
2017	826
2018 et suivantes	12 902
Total des paiements minimums exigibles	16 032
Montant représentant les intérêts inclus dans les paiements minimums exigibles	5 445
	10 587

13. INSTRUMENTS FINANCIERS

Gestion des risques liés aux instruments financiers

La Corporation est exposée à divers risques financiers notamment : le risque de crédit, le risque de marché et le risque de liquidité découlant des activités d'exploitation de la Corporation. La direction est responsable d'établir des niveaux acceptables de ces risques et d'examiner leur incidence respective sur les activités de la Corporation.

Risque de crédit

Le risque de crédit découle de la possibilité qu'une partie ne respecte pas les modalités d'un contrat et entraîne une perte pour l'autre partie. En général, la valeur comptable à l'état de la situation financière de la Corporation pour ses actifs financiers exposés au risque de crédit, déduction faite de toute provision pour pertes applicable, représente le montant maximal exposé au risque de crédit.

Les actifs financiers qui peuvent assujettir la Corporation au risque de crédit comprennent principalement les débiteurs (excluant les taxes à recevoir). Le risque de crédit lié à l'encaisse est jugé négligeable puisque la contrepartie est une banque à charte canadienne jouissant d'une cote de solvabilité élevée attribuée par des agences de notation nationales.

La Corporation évalue le risque de crédit des débiteurs en évaluant la condition financière de ses clients sur une base continuelle et examine l'historique de crédit de tout nouveau client à l'exception des particuliers. La provision pour créances douteuses est maintenue conformément au risque de crédit des clients particuliers, aux tendances historiques et aux autres informations, comme il est décrit ci-après, et elle est prise en compte dans les états financiers.

L'analyse de l'âge des créances des bénéficiaires de transports ambulanciers se détaille comme suit :

	2013			2012		
	PARTICULIERS	AUTRES [1]	TOTAL	PARTICULIERS	AUTRES	TOTAL
Courant	878	2 455	3 333	1 005	2 265	3 270
Créances de 30 à 60 jours	423	1 223	1 646	438	1 089	1 527
Créances de 61 à 90 jours	224	469	693	175	264	439
Créances de 91 à 120 jours	124	88	212	178	75	253
Créances de plus de 121 jours	1 876	71	1 947	1 861	169	2 030
	3 525	4 306	7 831	3 657	3 862	7 519
Provision pour créances douteuses	(1 900)	-	(1 900)	(1 894)	-	(1 894)
	1 625	4 306	5 931	1 763	3 862	5 625

[1] Représente les créances des établissements du réseau de la Santé et des Services sociaux, de la Société de l'assurance automobile du Québec et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

02005_rapportannuel.indd 62 13-06-27 09:12

L'évolution de la provision pour créances douteuses pour les créances des particuliers se détaille comme suit :

	2013	2012
Solde au début	1 894	1 876
Provision de l'exercice	1 507	1 576
Radiation de l'exercice	(1 501)	(1 558)
Solde à la fin	1 900	1 894

Risque de marché
Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. La Corporation est seulement exposée au risque de change et au risque de taux d'intérêt.

Risque de taux d'intérêt
Le risque de taux d'intérêt définit l'éventualité où la juste valeur ou les mouvements de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctueraient à cause des changements sur le marché des taux d'intérêt. La dette de la Corporation porte intérêt à des taux fixes, réduisant ainsi au minimum les risques liés au flux de trésorerie et aux taux d'intérêt.

Risque de liquidité
Le risque de liquidité est le risque que la Corporation ne soit pas en mesure d'honorer ses obligations financières à leur échéance. La Corporation est exposée à ce risque surtout en raison de sa dette et de ses créditeurs et charges à payer. La Corporation finance ses activités au moyen d'une combinaison de ses flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation et de sa dette.

La gestion du risque de liquidité vise à maintenir un montant suffisant d'encaisse et à s'assurer que la Corporation dispose de sources suffisantes de financement. La Corporation établit des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'elle a les fonds disponibles pour remplir ses obligations dans un avenir prévisible.

Le tableau suivant présente l'échéance estimative des passifs financiers au 31 mars 2013.

	DETTE	CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER	TOTAL
Moins de 90 jours	105	13 630	13 735
De 90 à 365 jours	316	9 533	9 849
Plus de 365 jours	1 053	3 177	4 230

Compte tenu de la disponibilité du financement de la Corporation, de son encaisse disponible, ainsi que du calendrier de ses versements, la direction évalue que le risque de liquidité de la Corporation est faible.

02005 rapportannuel.indd 63 13-06-27 09:12

14. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	BÂTISSE	ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE	MOBILIER ET ÉQUIPEMENT	MATÉRIEL ROULANT	AMÉLIORATIONS LOCATIVES	SYSTÈME DE RÉPARTITION ASSISTÉE PAR ORDINATEUR	TOTAL 2013
COÛT							
Solde au début	11 155	4 787	10 112	22 482	38	4 530	53 104
Acquisitions	-	371	887	6 821	-	3	8 082
Dispositions	-	(2 754)	(1 156)	(917)	-	-	(4 827)
Solde à la fin	11 155	2 404	9 843	28 386	38	4 533	56 359
AMORTISSEMENT CUMULÉ							
Solde au début	1 244	4 105	5 219	17 286	28	721	28 603
Amortissement de l'exercice	558	327	1 212	1 489	7	668	4 261
Dispositions	-	(2 754)	(1 156)	(879)	-	-	(4 789)
Solde à la fin	1 802	1 678	5 275	17 896	35	1 389	28 075
VALEUR COMPTABLE NETTE AU 31 MARS 2013	**9 353**	**726**	**4 568**	**10 490**	**3**	**3 144**	**28 284**
VALEUR COMPTABLE NETTE AU 31 MARS 2012	**9 911**	**682**	**4 893**	**5 196**	**10**	**3 809**	**24 501**

Le total des immobilisations corporelles comprend des immobilisations louées en vertu de contrats de location-acquisition pour un total de 9 657 $ en 2013 (10 211 $ en 2012) dont 9 482 $ pour la bâtisse (9 911 $ en 2012) et 175 $ pour le mobilier équipement (300 $ en 2012).

La charge d'amortissement pour ces immobilisations est de 720 $ (720 $ en 2012). Des achats de matériel roulant d'un montant de 3 420 $ (663 $ en 2012) sont inscrits en charges à payer au 31 mars 2013.

15. STOCKS DESTINÉS À L'UTILISATION

	2013	2012
Fournitures médicales	501	512
Médicaments	16	11
Carburant	97	101
Fournitures de garage et pièces de rechange	167	174
	781	798

02005_rapportannuel.indd 64 13-06-27 09:12

16. CHARGES PAYÉES D'AVANCE

	2013	2012
Taxes	169	163
Entretien de moniteurs défibrillateurs	300	462
Commision de la santé et de la sécurité au travail (CSST)	164	-
Autres	90	96
	723	721

17. FONDS DES ACTIVITÉS PROVINCIALES

À titre de fiduciaire du Fonds des activités provinciales, la Corporation doit, à la demande du MSSS, assumer des charges spécifiques reliées à l'ensemble des services préhospitaliers d'urgence. Les tableaux suivants présentent l'évolution de l'excédent cumulé et la situation financière du fonds.

ÉVOLUTION DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS

	2013	2012
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	1 090	727
AUGMENTATION		
Subventions du ministère de la Santé et des Services sociaux	1 386	1 451
Intérêts	11	5
Revenus d'inscriptions	112	105
	1 509	1 561
DIMINUTION		
Honoraires professionnels	498	523
Système de priorisation des appels	462	434
Frais de déplacement	43	24
Formation	24	24
Contribution à des congrès	5	5
Frais de négociation de convention collective	44	27
Fournitures de bureau et petits équipements	9	8
Cotisations	-	8
Frais de réunion et location de salles	34	14
Uniformes	-	1
Réseau national intégré de radiocommunications	147	130
Contribution au Fonds provincial pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers	300	-
	1 566	1 198
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	1 033	1 090

02005_rapportannuel.indd 65 13-08-27 09:12

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2013

	2013	2012
ACTIFS FINANCIERS		
À recevoir du ministère de la Santé et des Services sociaux	158	483
Taxes de vente à recevoir	9	
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 1,05 % au 31 mars 2013 et 2012, sans modalité d'encaissement	930	720
	1 097	1 203
PASSIFS		
Charges à payer	64	113
ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ	**1 033**	**1 090**

Les opérations de ce Fonds sont comptabilisées de façon distincte de celles de la Corporation.

18. FONDS PROVINCIAL POUR LA GESTION DES VÊTEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELS DES TECHNICIENS AMBULANCIERS

Un protocole d'entente, d'un patrimoine fiduciaire pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers/paramédics, a été signé entre le MSSS, les associations d'entreprises ambulancières et la Corporation. La Corporation a le mandat d'agir à titre de fiduciaire du Fonds destiné à l'achat, à la gestion et à l'entretien des vêtements de protection individuels. Les tableaux suivants présentent l'évolution de l'excédent cumulé et la situation financière du Fonds.

ÉVOLUTION DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	2013	2012
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	**152**	**508**
AUGMENTATION		
Subventions du ministère de la Santé et des Services sociaux	750	734
Contribution du Fonds des activités provinciales	300	-
Intérêts	2	3
	1 052	737
DIMINUTION		
Achats de vêtements de protection individuels	803	902
Entretien et réparations des vêtements de protection individuels	175	128
Traitement électronique des données	53	53
Assurances vêtements de protection individuels	10	10
	1 041	1 093
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	**163**	**152**

02005_rapprtannuel.indd 66 13-06-27 09:12

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2013

	2013	2012
ACTIFS FINANCIERS		
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 1,05 % au 31 mars 2013 et 2012, sans modalité d'encaissement	260	255
Taxes de vente à recevoir	20	-
	280	255
PASSIFS		
Charges à payer	117	103
ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ	**163**	**152**

Les opérations de ce Fonds sont comptabilisées de façon distincte de celles de la Corporation.

19. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

a) Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Corporation, autres que les techniciens ambulanciers/paramédics, participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Les cotisations de la Corporation imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 1 301$ (1151$ en 2012). Au 1er janvier 2013, le taux de cotisation de la Corporation au RREGOP a augmenté de 8,94 % à 9,18 % de la masse salariale. Au 1er janvier 2013 et 2012, le taux de cotisation de la Corporation au RRPE est de 12,3 %.

Les techniciens ambulanciers/paramédics et les employés de soutien de la Corporation participent au Régime complémentaire de rentes des techniciens ambulanciers/paramédics et des services préhospitaliers d'urgence (RRTAP), un régime hybride à cotisations déterminées et à prestations déterminées. Les cotisations de la Corporation imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 548$ (2322$ en 2012).

Les obligations de la Corporation envers ces régimes se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

b) Provision pour jours de vacances, jours fériés et congés de maladie

	VACANCES ET JOURS FÉRIÉS	CONGÉS DE MALADIE	TOTAL 2013	TOTAL 2012
SOLDE AU DÉBUT	**8 840**	**15**	**8 855**	**8 116**
Charges de l'exercice	12 235	2 805	15 040	14 145
Prestations versées au cours de l'exercice	(11 683)	(2 743)	(14 426)	(13 406)
SOLDE À LA FIN	**9 392**	**77**	**9 469**	**8 855**

Cette provision est incluse dans le poste « créditeurs et charges à payer ». Les congés de maladie accumulés ne font pas l'objet d'actualisation puisqu'ils sont versés chaque année.

20. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Corporation est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux, ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Corporation n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

21. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Corporation est engagée par des contrats à long terme, échéant à diverses dates jusqu'en juillet 2019, pour la location de locaux administratifs, d'équipement et pour l'entretien de cet équipement.

La charge de l'exercice concernant ces biens et services s'élève à 3 560$ (2 838$ en 2012). Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

2014	3 348
2015	2 623
2016	1 594
2017	1 404
2018	150
2019 et suivantes	210
	9 329

Fonds provincial pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers

En vertu d'un contrat signé par la Corporation, le Fonds provincial pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers devra verser une somme maximale de 591$, taxes en sus, au cours de la prochaine année, pour la gestion des vêtements de protection individuels pour l'ensemble des techniciens ambulanciers du Québec.

22. ÉVENTUALITÉ

Un fournisseur de véhicules ambulanciers a déposé, en mai 2006, une réclamation d'un montant de 4 419$ devant la Cour supérieure du Québec. La réclamation porte sur les dommages possibles suite à la résiliation d'un contrat entre la Corporation et le fournisseur en question. La Cour supérieure du Québec a rendu son jugement le 23 août 2012, accueillant l'action intentée par le fournisseur et condamnant la Corporation à payer la somme de 1 881$ au fournisseur plus intérêts au taux légal ainsi qu'une indemnité additionnelle à compter du 24 mai 2006. La Corporation en a appelé du jugement devant la Cour d'appel. Elle demande à la cour d'infirmer le jugement de première instance et de condamner le fournisseur à lui verser une somme de 2 896$ avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle.

La Corporation a comptabilisé une provision dans le poste créditeurs charges à payer d'un montant de 2 997$ représentant le montant du jugement avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle jusqu'à la date probable du jugement de la Cour d'appel.

23. RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

	2013	2012
Intérêts payés	573	593
Intérêts reçus	213	112

02005_rapprtannuel.indd 68 13-06-27 09:12

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

SUR CERTAINES ACTIVITÉS DE LA CORPORATION DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013 (NON AUDITÉS)

	2013	2012
NOMBRE DE TRANSPORTS DE BÉNÉFICIAIRES FACTURÉS AU COURS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013		
Transports imputables à :		
Établissements du réseau de la Santé et des Services sociaux	127 582	124 755
Société de l'assurance automobile du Québec	8 322	8 288
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	32 352	33 181
Particuliers et autres	59 852	60 020
	228 108	226 244
NOMBRE TOTAL D'HEURES D'INTERVENTION ET DE DISPONIBILITÉ DES TECHNICIENS AMBULANCIERS / PARAMÉDICS AU COURS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013	**1 178 455**	**1 144 616**
NOMBRE DE POSTES OCCUPÉS PAR LES TECHNICIENS AMBULANCIERS / PARAMÉDICS AU 31 MARS 2013		
Temps plein	595	591
Temps partiel	343	300
	938	891

02005_rapprtannuel.indd 69 13-06-27 09:12